

東京都立図書館協議会 第24期第5回定例会議事録

平成22年6月3日（木）

都立中央図書館4階 第2・3研修室

午前10時～正午

出席者名簿

委員

(欠席者)

糸賀雅児委員	栗原卯田子委員	池山世津子委員
小林麻実委員	齊藤一誠委員	岡本真委員
田中久徳委員	千野信浩委員	持田浩志委員
中島元彦委員	野末俊比古委員	
米澤誠委員		

都立図書館幹部職員

都立中央図書館長
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 企画経営係主事

配布資料

東京都立図書館協議会第24期第5回定例会次第

座席表

平成21年度 都立図書館自己評価結果説明 進行表

平成21年度 都立図書館自己評価

事業1 平成21年度 東京都立図書館 展示等実施一覧

事業8 都市・東京情報コーナー 利用アンケート集計結果

事業9 重点的情報サービス② 都民及び企業等の活動の支援

平成21年度都立図書館自己評価の項目変更について

平成21年度 都立図書館利用実態・満足度調査の結果概要

利用実態・満足度調査 アンケート調査票

国立国会図書館におけるデジタル化対応への取組について（要望）

国立国会図書館との比較（前回資料の修正）

東京都立図書館協議会第24期第5回定例会

平成22年6月3日（木）

【中島議長】 では、お待たせしました。ただいまから、第24期第5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、まことにありがとうございます。議事に入ります前に、事務局から新委員の紹介などがあるとのことですので、よろしく申し上げます。また、あわせまして、配布資料の確認、情報公開等につきましても、説明をお願いしたいと思います。

【倉富企画経営課長】 今年度、都立中央図書館企画経営課長に就任いたしました倉富でございます。どうぞよろしくお願ひいたします。恐縮でございますが、座らせていただきます。

初めに、お手元の委員名簿をごらんください。早川委員にかわりまして、武蔵村山市教育委員会教育長の持田浩志委員が就任されております。本日は、業務の関係で欠席されておりますので、次回改めてご紹介させていただくことといたします。また、田中委員につきましても、国立国会図書館総務部企画課長に役職が変わられております。また、池山委員、岡本委員につきましても、業務の関係で欠席されております。また、東京都立中央図書館長が、人事異動によりまして4月1日付で交代いたしました。新館長の森口より一言ごあいさつ申し上げたいと思います。

【森口中央図書館長】 4月1日に都立中央図書館長に就任いたしました森口でございます。よろしくお願ひいたします。第24期東京都立図書館協議会第5回定例会の開催に当たりまして、一言ごあいさつ申し上げます。

皆様には、ご多用の中、当図書館協議会にご出席いただきまして、まことにありがとうございます。また、日ごろより都立図書館の運営にさまざまな面でご協力をいただいていることに関して、改めて感謝申し上げます。

本日は、第23期の協議会の提言に基づき、現在都立図書館で取り組んでおります自己評価の昨年度の結果について、ご報告したいと存じます。委員の皆様には、都立図書館の自己評価の結果について、外部の視点から多くのご意見をいただき、また評価結果を踏まえた都立図書館のサービスの向上策についてもご協力をいただきたいと思います。また、官民ともに書籍のデジタル化の動きが加速する中、今期については、デジタル時代

の都立図書館像についてご提言いただくことになっております。今後の都立図書館の方向性について、次回以降も引き続き多くのご意見をいただきたいと思います。最後に、皆様の活発なご発言をお願いいたしまして、簡単ではございますがあいさつとさせていただきます。本日はよろしく願いいたします。

【倉富企画経営課長】 それでは、配布資料の確認をさせていただきたいと思います。

「配布資料一覧」をごらんください。「配布資料一覧」のところ、クリップをおつけしておりますけれども、恐縮でございますがクリップをお外しいただければと存じます。

まず資料1といたしまして「東京都立図書館協議会第24期第5回定例会次第」がございます。続きまして資料2「座席表」でございます。続きまして資料3「平成21年度都立図書館自己評価結果説明進行表」でございます。続きまして、こちらはクリップでとめてございますけれども、資料4「平成21年度都立図書館自己評価」でございます。

続きまして、その後ろにクリップどめで別紙1というものがございますけれども、こちらもクリップをお外しいただければと存じます。まず、別紙1から3まで、こちらは1つのホチキスどめにしておりますので、順次ご確認いただければと思います。その次のホチキスどめでございますけれども、参考資料1「平成21年度都立図書館自己評価の項目変更について」。続きまして、その同じホチキスどめの中に、1枚おめくりいただきますと参考資料2ということで「平成21年度都立図書館利用実態・満足度調査の結果概要」についておつけしております。続きまして、次のホチキスどめでございますけれども、先ほどご説明した利用実態満足度調査のアンケート用紙のひな型をおつけしております。その次のホチキスどめの資料でございますが、参考資料3「国立国会図書館におけるデジタル化対応への取組について（要望）」。その次のページにつきましては、前回こちらから提出させていただいた資料の修正版をおつけしております。後ほどご説明したいと思います。

なお、資料につきましては、先日郵送等でお配りさせていただいたところがございますけれども、その後事務局のほうで修正等を加えさせていただいております。まことに恐縮でございますが、本日の進行に当たりましては、本日お配りしている資料を中心にごらんいただきますようお願いいたします。

次に、この会の情報公開についてご説明申し上げます。当協議会におきましては、会議は原則として公開としております。会議の内容につきましては、委員のお名前を付した上で議事録を作成し、都立図書館ホームページ等により公開いたします。

本日の傍聴者は1名でございます。よろしく願いいたします。

【中島議長】 それでは議事に入りたいと思います。今ご説明がございましたように、本日の第5回協議会では昨年度の都立図書館の自己評価結果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となっております。本日の協議会終了後、都立図書館の自己評価を公表いたしますが、図書館協議会の意見についても、要点をまとめてあわせて公表することとなっております。

それでは、本日の議事の進め方につきまして、事務局から説明をお願いいたします。

【倉富企画経営課長】 それでは、お手元の資料3になりますけれども「平成21年度都立図書館自己評価結果説明進行表」をごらんいただければと存じます。A4の横判でございます。本日の自己評価の意見聴取でございますけれども、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たいと思っております。

初めに上のほうをごらんいただければと思いますが、都立図書館の全体状況と基礎指標の説明が約5分程度となります。今回、昨年度の協議会の意見などを踏まえまして、指標等の見直しも一部行ってございますので、このところであわせてご説明させていただきたいと存じます。

次に、12項目ある事業別評価の説明及び意見聴取を行います。これにつきましては、事業番号の順番ではなく、事業の所管ごとに進めさせてまいります。例えば、事業1、2、10、11につきましては、中央図書館の企画経営課が所管してございますので、私のほうから一括して4つの事業を説明いたしますけれども、事業3、5、6、8、9につきましては、情報サービス課長から一括して5つの事業をご説明することになります。11時前に1度休憩を挟みまして、事業4を資料管理課長、事業7、12を多摩図書館長からご説明いたします。その後、全体を通じて意見を伺うこととなりますが、意見聴取に約45分の時間を設けさせていただいております。昨年度につきましては、幾つかの事業をまとめて説明した上で、その都度質疑応答を行っていたところでございますが、時間の制約や、相互に関連する部分もあろうかと思っておりますので、質疑応答や意見のまとめにつきましては最後一括とさせていただきたいと存じます。本日の進め方は以上でございます。

【中島議長】 ありがとうございます。本日の進め方につきまして、今事業の担当ごとに課長から一括して説明を受け、全部の説明を受けた後、最後に意見聴取をしたいということでございます。意見をいただく際には、説明したくくりの事業ごとにいただく予定にしておりますが、いずれにしても先に全部説明を受けまして、最後に意見あるいは質疑応答をするという進め方の説明がございました。

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たいと思います。

【倉富企画経営課長】 それでは、お手元の資料4、クリップどめになっているものがございますけれども、「平成21年度都立図書館自己評価」の1ページをごらんください。「平成21年度 都立図書館評価 概要」と記載されているページでございます。

まず「I 都立図書館の全体状況」でございますけれども、まず中央図書館につきましては、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21年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。平成21年度につきましては、出納業務の全面委託やフロア案内業務の委託など、業務運営の効率化に向けた取り組みを行うとともに、リニューアルした図書館を広くPRするため、さまざまな講演会や図書館ツアーなどの実施を行ったところでございます。

続きまして、日比谷図書館につきましては、平成21年4月1日から休館とし、7月1日に千代田区に移管されております。なお、千代田区におきましては、平成23年夏に開館予定ということで聞いているところでございます。

続きまして、多摩図書館につきましては、平成21年5月1日にリニューアルオープンいたしました。雑誌を集中的にサービスする「東京マガジンバンク」を開設いたしました。創刊号コレクションを含む雑誌の開架閲覧サービスをはじめ、講演会、企画展示等さまざまな関連事業を実施したところでございます。

このように、今年度の自己評価に当たりましては、リニューアルオープン後の評価ということでございます。それから、日比谷図書館が開館したということで、現行の2館体制での評価ということでございます。

続きまして、基礎指標についてご説明させていただきます。恐縮でございますが、5ページをお開きいただければと存じます。こちらの左側のほうをごらんいただければと存じますが、まず「インプット」、資源の投入の関係についてご説明いたします。「資料購入費」、指標2でございますけれども、こちらにつきましては、継続的に増加しておりまして、図書資料の充実を図るための財源が確保されているほか、「受入冊数」、指標4になりますけれども、継続的に安定した受け入れとなっているものでございます。なお、「受入冊数」のところの下に括弧書きが記載されてございますが、こちらにつきましては日比谷図書館を除いた数値でございますので、適宜ご確認いただければと存じます。

続きまして「アウトプット」、産出でございます。こちらにつきましては、中ほどに「来

館者数」、指標4をごらんいただければと存じますが、平成21年4月の日比谷図書館の休館に伴い、平成21年度の来館者数が前年度の半数近くまで減少しております。ただし、日比谷図書館を除いた場合につきましては、括弧書きのところをごらんいただければと存じますが、平成21年度の来館者数をリニューアル前の19年度以前と比べますと、大幅に増加しており、リニューアルの効果が一定程度あらわれていることがうかがえるということでございます。また「レファレンス件数」「複写枚数」「書庫内図書利用冊数」につきましては、減少傾向でございます。ただ、「書庫内図書利用冊数」、指標6になりますけれども、こちらにつきましては、平成20年度のリニューアル時に開架冊数を大幅に増加させております。20万冊から32万冊程度に増加させておりますので、このことが要因と想定されます。

続きまして「アウトカム」、成果についてでございますけれども、「都立図書館重要度・満足度」、指標1でございますが、5段階評価で継続して高い数値を確保しておりますが、平成21年度の数字をリニューアル前の19年度以前と比較いたしますと、より高い満足度となっております。こちらにつきましてもリニューアルの効果があらわれていることが想定されるものでございます。

このように、基礎資料のデータを見ますと、リニューアルオープンなどにより図書館サービスの向上について、一定の成果が上げられたと考えております。

また、先ほどご説明させていただいた指標等の見直し状況についてでございますけれども、参考資料1「平成21年度都立図書館自己評価の項目変更について」をごらんいただければと存じます。こちらで一覧を記載させていただいているところでございますが、このうち事業2と事業10につきましては、昨年度の協議会のご意見を踏まえまして指標を追加したものでございます。また、事業3と事業11につきましては、事業検証の観点から指標の追加修正を行ったものでございます。事業12につきましては、次のページに記載してございますけれども、新規事業のため自己評価を行う事業として追加を行ったものでございます。こちらにつきましては、この後の事業説明の際に参考にしていただきたいと存じます。

また、その次のページ、参考資料2でございますけれども、「平成21年度 都立図書館利用実態・満足度調査の結果概要」でございますが、こちらにつきましては、各事業の説明の中で、満足度という指標が出てまいります。こちらの調査をもとに記載してございます。調査票もあわせて添付してございますので、適宜参考にしていただければと存じます。

以上でございます。

【中島議長】 どうもありがとうございました。それでは、事業別評価の説明に移りたいと思います。資料も非常に厚いということで、分量も多いことでございますので、事業評価や次年度の取り組みを中心に、ポイントを絞った説明をお願いしたいと思います。

最初に事業1、2、10、11、この4つの事業について、まとめて説明をお願いします。

【倉富企画経営課長】 それでは、恐縮でございますが、資料4の6ページをお開きください。事業1「タイムリーな企画展等の実施」についてご説明いたします。

まず「取組」をごらんください。企画展につきましては、記載のとおり、都立図書館の蔵書やサービスに着目した展示により、都民の関心を引くよう工夫するとともに、開催回数を増やして実施したところでございます。具体的には、企画展の実施の下のところに丸が3つほどございますけれども、例えば1つ目の丸につきましては、新宿西口で大規模な企画展を実施したり、2つ下になりますが、リニューアルオープン記念展示ということで、マガジンバンクの周知のための企画展等を実施しているところでございます。また、その下の講演会等につきましても、企画展等に連動した講習会や、重点的情報サービスに関する講座を実施するなど、リニューアル内容やサービスにちなんだものを工夫して実施しております。

「指標」につきましては以下のとおりでございますけれども、この後事業評価を説明させていただきます際に、適宜ご確認いただければと存じます。

恐縮でございますが、1枚おめくりください。「事業評価」についてでございますが、まず「成果」につきましては、来場者数が1.4倍、それからマスコミ露出度も1.3倍に増加し、6大紙につきましても25件掲載されております。なお、この括弧書きの数字につきましては、指標の数字でございますので、適宜ご参照いただければと存じます。こちらの詳しい内容につきましては、別紙1をごらんいただければと思います。この別紙1につきましては、表になってございますけれども、個別のイベントごとの内訳が記載されております。表面が中央図書館、それから裏面が多摩図書館についてでございます。右側に露出度として、新聞、ラジオ、テレビの内訳、その横に新聞の内訳を記載しております。後ほどご意見をいただく際にご確認いただければと存じます。

それでは、恐縮でございますが、いま一度7ページにお戻りください。次に「効率性」につきましては、来場者数が先ほど申し上げましたとおり4倍に増えている一方、コスト

につきましては1.6倍弱と、効率性も高まっております。また、「有効性」につきましては、新規認知度が高い割合になっておりまして、講演会等の有効性があると考えます。ただ、アンケートを実施していないものがあるなど、有効性を検証する上で実施方法などの工夫が必要でございます。新規認知度の内訳についても、先ほどの別紙1に記載させていただいておりますので、後ほどご参照いただければと存じます。

「総合評価」といたしましては、都立図書館の蔵書やサービス内容をより広く知ってもらう機会を設けることができたと考えております。

それでは、1枚おめくりください。「次年度の展開」についてでございますけれども、今後も魅力ある所蔵資料やサービス内容を積極的にPRしていくものでございます。主な取り組みといたしましては、タイムリーなテーマ設定による効果的なイベントの実施や、展示業務の委託化による効率性の確保、有効性を検証するためのアンケートの実施方法の検討などを行ってまいりたいと考えております。

続きまして、1枚おめくりください。9ページの「事業2 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」について説明いたします。

まず「取組」をごらんください。まず、ホームページの一部リニューアルでございますけれども、利用者の使いやすさ、わかりやすさの向上の観点から、5月にトップページと第2階層のページにつきまして、部分的なリニューアルを行ったところでございます。また、デジタルコンテンツ充実に向けての作成準備でございますが、平成22年度の江戸・東京デジタルコンテンツ、こちらは都民等が江戸・東京の歴史や文化を楽しみながら学ぶことができるウェブサイトコンテンツというものでございますけれども、館内で委員会を設置して基本方針等を検討したところでございます。

次に「指標」につきましては、補足説明になりますけれども、昨年度の協議会で意見のございましたユニークユーザー数、このアウトプットの④になりますが、こちらを参考数値として掲載してございます。

では1枚おめくりください。「事業評価」でございます。「成果」につきましては、ホームページのトップページのアクセス数が横ばいであるものの、全アクセス件数や蔵書検索データベースの検索回数などが増加しておりまして、一定の成果が上がっているものでございます。「効率性」につきましては、作成コストが減少しておりまして、向上しているものと認識しております。また、「有効性」につきましては、ホームページの満足度がほぼ横ばいということございまして、リニューアルを行ったところでございますけれども、成

果が若干見えにくい結果となっております。

「総合評価」といたしましては、アクセス数の増加など一定の成果が見られるものの、利用者の満足度が伸びていないという状況でございます。各コンテンツの充実やホームページの構成などを多角的に検証していく必要があるというものでございます。

1枚おめくりください。「次年度の展開」でございます。現在、システム改修などの準備を進めているところでございますけれども、所蔵資料のオンライン検索やデジタルコンテンツの充実に加えまして、より一層使いやすく必要な情報を探しやすいホームページを目指しまして、現在検討を進めているところでございます。

続きまして33ページをお開きいただければと存じます。「事業10 資料保存と提供」について説明いたします。この事業につきましては、昨年度の協議会におきまして、補修や製本という視点で指標を設定するだけでなく、貴重資料のデジタル化などの指標があってもよいのではないかといったご意見をいただきましたので、今回デジタル化の指標を追加したところでございます。これに伴いまして、題名につきましても変更しているところでございます。

それでは「取組」をごらんください。こちら1つ目の丸でございますけれども、毎年度資料保存計画を策定いたしまして、その計画に基づきまして、館内・館外の補修・製本作業や脱酸処理、書庫内環境整備等に取り組んでいるところでございます。また、技術継承の観点から、研修の実施や貴重資料のデジタル化を行っているところでございます。

「指標」につきましては以下のとおりでございます。

恐縮でございますが、1枚おめくりください。具体的な取り組みに関しましては、上段の四角囲みの「参考」というところに記載させていただいているところでございます。現在、さまざまな取り組みを行っているところでございますが、上から5つ目の「保存資料利用可能率」というところをごらんいただければと存じます。こちらは、全所蔵資料のうち、システムデータ上利用可能な状況になっている資料の割合をお示ししており、全体で99%となっております。前のページの指標の「長期保存資料利用可能率」については未調査になってございますが、このような全データでの数値については算出が可能でございましたので、掲載しているところでございます。22年の1月現在で99%が利用可能ということで、残り1%、3万6,000冊くらいになりますが、利用不可ということになっております。閲覧注意の資料ということで、主に特別文庫室の所蔵資料ということでございます。

次に「事業評価」をごらんください。「成果」につきましては、先ほどご説明したとおり、資料保存計画に基づきまして保全等を計画的に行っており、所蔵資料につきましてもほぼ100%利用が可能ということでございます。また、デジタル化により電子複写が可能ということございまして、原資料の劣化防止にもつながっております。「効率性」につきましては、図書カバー張りを委託化するというも行いまして、業務の効率化を図っております。「有効性」につきましては、デジタル化につきまして、資料保存や利便性の向上の観点から有効性が高いと考えております。また、補修・製本につきましても、館内で行うことにより利用者の利便性の向上の観点から有効と考えてございます。

1枚おめくりください。「総合評価」といたしましては、修理・保全とデジタル化の両面で資料保存を進めた結果、ほぼ100%の利用ができるということで、利用者の利便性を高めることができたというものでございます。

「次年度の展開」につきましては、引き続き、現存する資料を良好な状態で保存し、長期の提供に資するよう、ガイドラインの作成や技術の継承、デジタル化の推進などを行っていくものでございます。

続きまして、36ページをお開きいただければと存じます。事業11「協力支援サービス」について説明いたします。

まず「取組」をごらんください。都立図書館では区市町村立図書館への支援が業務の1つとなっております。都内図書館サービス全体の向上に寄与するため、研修の実施、講師派遣、見学会等を実施したところでございます。また、区市町村立図書館間での資料の相互貸借の促進を図るため、3月になりますけれども、検索のシステムを見直しまして、貸借先の選定に当たりまして、優先順位順に表示されるように見直しを行うことにより、作業負担の軽減を図っているというものでございます。

それでは、1枚おめくりください。「事業評価」でございます。「成果」につきましては、ニーズを踏まえた研修内容や実施方法により、参加者数が1.6倍に増加し、満足度も継続的に90%を超えるということで、区市町村立図書館の能力向上に資する取り組みが行われたということでございます。また、東京都公立図書館住宅地図総合目録等の新規作成等も行いまして、利便性の向上を図ったというものでございます。「効率性」につきましては、先ほどご説明したとおり、区市町村立図書館職員等の事務負担の軽減を図ったというものでございます。「有効性」につきましては、都立図書館が区市町村立図書館に対して行っている協力貸出と、区市町村間の相互貸借の促進によりまして、都民の資料要求の約97%

をカバーすることができており、全体として協力支援事業としては有効と考えております。また、講習会等につきましても、参加者が増加しておりまして、支援の手法として有効と考えております。「総合評価」といたしましては、区市町村立図書館職員の能力向上のための研修・講習会では、参加者が増加しておりまして、高い満足度ということで一定の成果が上げられているということでございます。また、住宅地図の関係など、区市町村立図書館支援のさらなる取り組みも行って、支援の充実を図ることができたと考えております。

1枚おめくりください。「次年度の展開」でございますが、協力貸出や相互貸借のバランスを考えながら、より一層都民への資料提供の充実を図ってまいりたいと考えております。また、研修会等につきましても充実を図るほか、先進的事例の情報提供等も引き続き図ってまいりたいと考えております。説明は以上でございます。

【中島議長】 ありがとうございます。では引き続きまして、事業3、5、6、8、9、この5つにつきまして説明をお願いしたいと思います。

【工藤情報サービス課長】 情報サービス課長でございます。

それではまず、12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「取組」でございますが、20年度が11種類であったのに対しまして、21年度中に17種類のデータベースを増やしまして、年度末までに28種類を8台のパソコンで提供しております。従来、30分ずつの交代制でお一人1日3回までとしておりましたが、本年2月から、利用を継続できるようにするため、1日3回までという制限をなくしまして、何回でも利用できることにいたしました。

続きまして「指標」をお開きください。13ページでございます。これまで、アウトプット指標である「インターネットパソコン稼働率」は、アウトカム指標である「利用目的来館者数」をインプット指標である「インターネットパソコン利用可能人数」で割って算出してまいりました。つまり、人数の割り算として算出してきたのですが、先ほど申し上げましたように、当館での利用者数の計上が30分単位での利用となっておりますので、例えば、お客様が39分利用された場合、30分と9分の利用となりますので、端数を切り上げて2人がご利用になったという計算になります。数字の端数切り上げといった「みなし」をなるべく避けて、より実態に近い数字を指標とするために、「インターネットパソコン利用可能人数」を「インターネットパソコン利用可能時間」に変更するという提案をさせていただきます。13ページを開きいただきたいのですが、今回アウトプット指標は、

③の「オンラインデータベース総利用時間」、④の「インターネット総利用時間」のように、時間で算出しております。また、アウトカムに関しましては、従来「利用目的来館者数」という名目で数字を挙げておりましたが、利用者は必ずしもインターネットを利用する目的ばかりで来館されている方ばかりではございませんので、今回アウトカム指標を「利用満足度」へ変更させていただいております。

続いて14ページをお開きください。まず「成果」でございますが、オンラインデータベースの提供数が増えたとともに、日比谷図書館が閉館したにもかかわらず、オンラインデータベースの総利用時間は増えております。20年度の2,838時間に対し21年度が3,824時間ということで、1.35倍の増となっております。また、このオンラインデータベースをご紹介するためのショートセミナー、参考数値のアウトプットには「検索講習会」と書いてございます、これを実施しております、19年度が66回の76名だったのに対して、21年度は71回実施いたしまして、524名のお客様に参加していただいております。約7倍の増加となっております。次に「効率性」でございます。17種類の新規タイトルを提供した一方、コストが上がっております、20年度に388万円だったのが21年度1,258万円となっております。これを、時間単位当たりの提供コストで見ますと、19年度、20年度が3館平均で1,370円だったものが、21年度では3,300円の2.4倍に増えております。次に「有効性」でございますが、アウトカム指標としましてオンラインデータベースからのプリントアウト件数が中央で2.7倍、多摩で5.5倍増となり、効率的に情報を入手できる手段としてご利用いただいていると考えております。情報収集には、インターネット、オンラインデータベースが不可欠なツールであるということで、効率的な調査を支援するために、必要性があると判断しております。「総合評価」といたしましては、こういった多様化したサービスが徐々にお客様のご利用に役立ってきていると考えております。

引き続きまして15ページでございます。次年度以降の展開といたしましては、より魅力的なラインナップを図っていくために、オンラインデータベースのご利用状況やお客様のニーズ等を的確に把握いたしまして、それに応じた形でラインナップを見直し、必要に応じて変更していこうと考えております。21年度については、データベース2種類を、費用対効果の観点から入れかえをして、新たに6種類を導入しております。また、引き続き検索講習会の実施を続けていきたいと考えております。

続きまして、19ページ「ワンストップサービス① レファレンスサービスの充実」に

移らせていただきます。

まず「取組」でございます。リニューアル以前は、各階フロアにサービスごとのカウンターが置かれておりましたが、この度、レファレンス、書庫内資料の出納、複写申し込みの3つのカウンターを、ワンストップサービスとして1階に集中しました。書庫内資料出納、複写申し込みは業務を委託しておりますが、委託のスタッフがそれぞれの場で来館者から質問を受けた際にも、直ちに司書職員が対応できる体制をとっております。

また、1階総合案内カウンターだけでなく、お客様の動静を見ながら、また各階のフロア案内と緊密な連絡を取ることで、司書職員が直ちに各階フロアに向かいお客様に機動的に対応することによりサービスの質の確保に努めております。

引き続きまして20ページをお開きください。まず「成果」でございますが、21年度中央図書館の司書職員が対応するレファレンス件数といたしましては、7万4,181件となり、19年度に対しまして約72%になっております。また、委託先のフロア案内先スタッフが簡易なレファレンスを分担しており、これが1万1,565件ございます。両方合わせまして8万5,746件。これは19年度に対しまして83%の実績となっております。ワンストップサービスにより、これまで各階フロアで重複していたレファレンスや質問が、1階で集中して行えるようになったことも、レファレンス件数の減につながったという見方もできるのではないかと考えております。

続きまして「効率性」でございます。19年度に比べてカウンター数が減ったため、21年度末でレファレンス対応可能時間数は3万6,403時間となりまして、19年度比で約63%となっております。一方、21年度のレファレンス件数は、19年度比に対しまして72%を維持しております。つまり、レファレンス対応可能時間数が63%の減であることに對し、レファレンス件数は72%を維持しておりますので、対応可能時間に比べて件数がある程度の数字を維持しており、効率性そのものは上がったのではないかと考えております。

続きまして「有効性」でございます。利用者またはフロア案内のスタッフが、司書職員に気軽に問い合わせができるよう「案内ホットライン」を設置したほか、PHSを配備することにより委託スタッフとの連絡強化を図っております。そういった手段を使うことにより、職員が直ちに対応できる体制をとり、機動性を高めております。

次に「必要性」でございます。現在限られた職員のマンパワーを効果的に活用するという観点からすると、ワンストップサービスの下で連携を緊密にとることにより利便性を向

上させていくことが必要だと考えております。

「総合評価」といたしましては、3行目の記載でございますように、カウンターで相談している人を見て、ほかのお客様もこられるといった相乗効果も実際に見受けられ、ワンストップサービスの体制効果が出てきているのではないかと考えております。

次年度以降の展開でございますが、今後ともワンストップサービスの検証を引き続き行いまして、利便性を高めてまいりたいと考えております。効果的な広報、わかりやすい館内サインの設置、司書職員及びフロア案内スタッフの、各フロアの巡回の強化により、お客様のニーズに直ちに対応できる体制を今後とも維持・向上していきたいと考えております。

続きまして「事業6 ワンストップサービス②利用しやすい蔵書配置」でございます。

「取組」といたしましては、利用者に新着図書を紹介する目的で、1階エレベーター横及び2・3階の閲覧室に新着資料展示コーナーを設けました。また、3階の地方史誌は、リニューアルオープン時に新旧2つの分類に分かれておりましたが、これを1つにまとめまして、現在は統一した資料として分類されております。新旧に分かれていたときは、お客様から見にくいというご意見をいただきましたが、迅速に対応いたしまして、現在は修正が終了しております。

23ページをお開きください。「成果」といたしましては、開架冊数及び開架率が引き続き上昇しております。開架率は、19年度が20.5%だったのに対して、21年度で27%に向上しております。また、新着資料図書コーナーの設置にあわせて、少しでも早くお客様が手にとれるよう、当課と資料管理課が調整いたしまして、手続きを簡略化し、1日ないし2日配架までの期間を短縮いたしました。

次に「効率性」でございます。開架図書が増えたことにより、類似分野について一望できる資料が増加した結果、必要な本をより簡便に見つけやすくなったものと考えております。

「有効性」に関しまして、来館者の満足度が微増ながら上昇しております。しかし、来館者資料利用冊数、資料閲覧時間は20年度に比べて若干低下しております。

「必要性」でございますが、利用者が幅広く資料探索を行うために、また、書庫出納を効率的に行うため、有効な配架、館内環境の整備は今後とも必要だと考えております。リニューアルに関しましては、大幅な配置変更の効果がございましたが、この効果につきましてはまだ明確になっているとは言い難いので、今後とも検証する必要はありますが新着

図書の配架期間の短縮や、地方資料のコードの統一等、効果も上がっておりますので、今後とも成果を上げていただきたいと思いますと考えております。

次年度以降の展開でございますが、リニューアルで実現した中央図書館の新蔵書配置につきまして、利用者動向、アンケート調査や職員、スタッフに寄せられた意見を検証していきたいと考えております。そのためには、例えば資料入手所要時間、これは昨年度から横ばいですが、出納に長時間を要した事例等を分析いたしまして、短縮の可能性を探る。あるいは、資料の配置の改善により一層の出納の迅速化、あるいはお客様にとっての見やすさを確保していきたいと考えております。そのためには、お客様のニーズを把握し、かつ職員と委託のスタッフがスムーズに連携することによって、一刻も早い出納の状況、あるいは見やすさを確保してまいりたいと思っております。

続きまして「事業8 重点的情報サービスの推進① 都市・東京に関するサービス」でございます。中央図書館では1階に、都市・東京情報コーナーを設置し、東京都及び都内区市町村発行の行政資料など東京関係資料を提供しております。また、「東京と都市に関する資料」や「国内の都市に関する資料」等のコーナーも設置いたしまして、首都東京の図書館、都市・東京の情報を発信していくセンターとして、お客様のニーズに応えるよう取り組んでおります。

先ず29ページの「成果」でございますが、コーナーでミニ展示を実施し、東京都の広報パンフレット、例えば昨年度はインフルエンザや花粉症について、東京都各局と連携いたしまして、タイムリーなミニ展示を実施いたしました。また、昨年度は都立公文書館と連携して「江戸・東京地名調べ」と題する講座を催し、ご好評をいただきました。次に「効率性」ですが、近年行政資料がウェブで公開されることが多くなりまして、紙の資料が徐々に減っております。ウェブ公開が多くなりますと、発行されていることが把握しにくいのですが、報道資料などを活用することにより把握に努め、東京関係資料の書誌数を着実に増加させております。

ただ、「有効性」にございますように、満足度そのものは3.82ポイントと、昨年度より若干低くなっております。そこで、この参考資料の中の、お手元の別紙2をご覧ください。事業8に関しまして「重点的情報サービスの推進① 都市・東京に関するサービス」というアンケートがございます。館全体を通して実施しております「利用実態・満足度調査」ですと、設問数に限りがあるため、都市・東京コーナーに限定して、コーナー利用者に対してアンケートを実施しました。アンケートの結果、79%のお客様から目的が達成

できたということをお願いしております。別紙2の最初のページの一番下、問4「本日、都市・東京情報コーナーを利用した目的は達成されましたか」という項目がございますが、「達成された」と79%のお客様からご回答をいただきました。ただ、達成されなかったという回答もございますので、今後これをどう改善していくかというのが課題でございます。

「必要性」といたしましては、都市・東京の図書館でございますので、まず第一に都市・東京の豊富な情報を発信していくというミッションがございますので、これを今後とも継続していく必要があると考えております。ただ、先ほど申しましたように、満足度が若干下がっている、あるいは11%の方が目的を達成できなかったというアンケート結果もございますので、そういったご意見を踏まえて、今後とも都市・東京情報コーナーの魅力と重要性を周知していきたいと考えております。

「次年度の展開」ですが、今申し上げましたように、情報発信事業をさらに強化して、東京都各局との連携を図っていく。あるいは、本館の特別文庫室及び都市・東京情報係が所蔵している貴重資料をデジタル化し、それをホームページ等を通じてご覧いただく「江戸・東京デジタルコンテンツ」を作成し、歴史に関心がある方や東京の歴史等に関心のある外国人の方等にアピールしていきたいと考えております。

次に30ページ「重点的情報サービスの推進② 都民及び企業等の活動の支援」でございます。先ほどの都市・東京とともに、重点的情報サービスといたしまして、法律、ビジネス、健康・医療、これを1階に集中配置しております。特に、昨年度から文部科学省が呼びかけました「図書館海援隊」の趣旨に、当館の今までの取り組みが合致しておりましたので、これに参加させていただきまして、ともに広報していこうということでサービスを展開してまいりました。

31ページをお開きください。「成果」でございます。入館者に占めるコーナー利用者の割合が年間を通じて85%強であり、コンスタントに利用されております。次に別紙3をお開きください。事業9「都民及び企業等の活動の支援」の中の参考数値1の3段目です。この85%は、自動カウンターによる集計ですので、何度も出入りされた方やスタッフの数も入っております。しかし、注目したいのは、第1四半期から第4四半期まで88%から85%の数字を維持しているということで、1階に設置した効果として、コンスタントにご利用いただいているのではないかと考えております。今後とも時系列的な比較が必要となりますが、この数値に注目していきたいと考えております。

また、就活セミナーや健康・医療情報の公開講座等、都民のニーズに沿ったテーマを設定して様々な講演会、相談会を開催したところ、当初の募集人数を超える参加者がございました。

さらに、3重点のコーナーでは、図書、雑誌、データベース、パンフレット等を一つにまとめて配置したことにより、お客様があちこち歩き回らなくても各資料を手にとれるという点において、「効率性」が確保されております。

「有効性」に関しましては、関連事業の参加者の増加が挙げられます。31ページの最上段をご覧ください。アウトプットの③「重点的情報サービス関連事業参加数」ですが、19年度が619人、20年度は779人、21年度は759人となっております。20年度のほうが多いのですが、この年は、収容人数が240名である日比谷図書館のホールで開催されたイベントがあったことに対し、中央図書館の多目的ホールは最大で120名ということで、キャパシティーに違いがあるにも係わらず、大差のない参加者数を数えており、この点を考慮すると効果は出ていると考えております。

「必要性」に関しましては、「図書館海援隊」への参加等国や他自治体との連携に対し、マスコミから注目されたことが必要性のひとつの証しではないか。「総合評価」についても、今申しました必要性を踏まえて、今後ともサービスを継続していくべきものと考えております。

「次年度の展開」ですが、今後もコーナー、講演会及びレファレンスの内容の充実を図っていく。講演会、展示会の内容等、お客様のニーズを踏まえた上で、タイムリーな内容を選んでいくことが必要です。現在、コーナーの資料配架可能数が最大になっておりますので、量的拡大が難しくなったため、質の確保を実施していきたい。そのためには、どのように質を確保するかという点で、司書職員が社会の動向を的確に把握する。そのための自己研鑽に努め、レファレンス能力の向上を図る。更に、レファレンス能力をアピールするためにホームページ等の手段により情報発信を行っていく。こういった取り組みの継続が必要であると考えております。

【中島議長】 ありがとうございます。ちょっと説明が続きましたので、ここで、コーヒーも入っていますので、5分程度休憩をしたいと思います。11時5分から再開いたします。どうぞ。

(休憩)

【中島議長】 それでは、時間が来ましたので協議を再開したいと思います。引き続き

事業の説明を受けたいと思います。事業4につきまして、自己評価の説明をお願いします。

【坂本資料管理課長】 それでは、16ページの「事業4 蔵書の充実」です。まず、21年度の蔵書の概況ですが、こちらの「指標（各種データ）」の「インプット」の「①資料購入費」をごらんください。21年度は3億1,900万ということで、前年に比べて約25%増えております。資料費につきましては、都立図書館は過去に、平成16年度には1億7,000万円まで資料費が落ち込みました。これを受けまして、平成18年度から資料費の増額を目指して、10カ年計画を立てまして、その達成目標値が21年度記載されています約3億2,000万弱という、こちらの数値になっております。資料費増額10年計画、10年間をかけて徐々に都立図書館が集めるべき資料を購入できる予算額を獲得する計画ですが、21年度で前倒して資料費獲得を達成しました。では、こちらに示しました大幅な増額分をどういうところに振り向けたのかというところですが、紙媒体を持たない電子資料などを収集サービスの対象としまして、大幅にオンラインデータベースなどに振り向けました。外国語の資料も、それまでなかなか買えなかったところを買っていき、また、都立図書館が進めている重点情報サービス、こちらのほうにも手厚く振り向けようということで、21年度は蔵書の充実を図ってまいりました。この状況につきまして「アウトプット」②のところなんです、20年度の72.32%から92%と大幅に増加しております。満足度のほうも、若干ですが上向いております。矢印の「今後の方向性」というところで「インプット」「アウトプット」、矢印が横引きになっておりますが、先ほどご説明したように、10カ年計画を21年度で達成しましたので、今後これ以上増える、増やしたいとは、考えておりません。現状の数字を当面キープしたいと思っております。

「ミクロ」のところですが、「参考図書資料購入費」も対前年比で若干ですが増加しております。「灰色文献の収集冊数」も増加、「来館者資料利用者数」こちらのほうは20年度と比べまして、冊数が減っております。この数値の取り方なんです、平成20年度はリニューアル改修工事の直前、そして21年度はリニューアル開館直後の数字ですので、この後の状況をウオッチしていきたいと思っております。「アウトカム」の「資料閲覧時間」は57.3%から41%、と大きく数値を落としております。「要求タイトル所蔵率」ですが、こちらのほうはほぼ横ばいとなっております。「要求タイトル所蔵率」は、その年に買った全分野における資料について、各分野ごとにランダムに資料を抜き出して、その本の参考文献を都立図書館がどれぐらい持っているかというものを調査して算出している数値です。

ページをおめくりいただきまして、17ページ。まず「成果」のところですが、「資料購入費」が前年度に比べて25%増加いたしました。「購入率」も92%と飛躍的に増大しました。ニーズが高いと聞いておりました「マーケティング資料」や、美術関係の資料を数多く重点的に集めました。具体的には、都内の美術館、博物館等に寄贈の依頼を出しまして、精力的に資料を収集しました。銀座の画廊が閉館する機に、現代美術関係の資料も手厚く集めたといったところです。「効率性」については、発注データの方法など改善しまして、都立図書館が収集すべき資料を効率的に収集しております。「有効性」につきましては、中央図書館のサービス部門の職員を対象に、蔵書評価アンケートを行いました。職員から見た蔵書の充実度、有効性を検証いただきましたが、ともに数値は充実の声をいただきました。利用者の資料に対する満足度も、質量ともに前年度に比べて上昇し、有効性が高まったと考えております。「必要性」ですが、利用者の課題解決を支援するために、区市立図書館との役割分担を踏まえまして、引き続き調査研究資料、海外資料、逐次刊行物、視聴覚、オンラインデータベース等を幅広く収集、そして国民読書年に向けて、さらなる蔵書の充実を図っているところです。

次年度につきましては、こうした利用者の満足度調査や職員の蔵書評価などを踏まえて、利用者ニーズを分析しまして、さらに引き続き蔵書の充実を図りたいと考えております。以上です。

【中島議長】 それでは、最後になりますが、事業7と12につきまして、まとめて説明をお願いします。

【小澤多摩図書館長】 25ページをお開きいただきたいと思います。「事業7 子供の読書活動の推進と学校教育活動への支援」についてご説明します。「事業概要」と「取組」につきましては記載されているとおりでありますが、ごらんいただくとおわかりのとおり、子供の読書活動の推進では、子供だけではなく、保護者、学校、区市町村立図書館などさまざまな対象に向けて、多角的な視点から事業を展開しました。

「指標」の「インプット」の②にあります21年度に実施しました事業37事業のうち、16事業につきましては参加者のある事業です。「指標」の「アウトプット」の③にありますように、16事業の参加者は20年度比で1,700名、約2倍の増加。19年度比では約2,500名、4.8倍に増加いたしました。「指標」の「インプット」①のサービスコストがほぼ前年度並みの中、子供から大人まで幅広い参加者を得て、効率的に読書への関心を高めることができたと考えております。また、26ページの「指標」「マイクロ」の「イン

プット」⑥にあります子供読書活動推進資料の配布では、小学生と高校生に継続的に配布している2つの資料に加えまして、21年度、新たに学校支援用のブックリストを作成し、配布数が約8,700冊増加しました。

「評価」の「観点」1から4までですが、時間に限りがありますので1項目ずつご説明はしませんが、今ご説明したように「総合評価」の成果としまして、27ページをごらんいただきますと、イベントや企画展、推進資料の配布等、年齢、対象に合わせましていろいろな視点からさまざまな事業に取り組み、子供をとり巻く読書環境の総合的な支援に努めたところ、これら事業の相乗効果が少しずつ始めまして、前ページ26ページの中ほどの⑧の参考資料をごらんいただきたいのですが、来館者数の子供の入館者数が2倍に増加するなどの結果となっております。また27ページに戻っていただきまして、20年度の展開ですが、第二次東京都子供読書活動推進計画に基づきまして、重点項目である学校支援サービスを推進していきます。広く学校全体を対象としたサービスだけではなくて、子供の個別の学校との連携によりまして、具体的なニーズ、連携方法を探るなどの新たな取り組みを実施していこうと考えております。以上です。

次に、39ページをごらんください。事業12、新規事業ですが「東京マガジンバンクのサービス」についてでございます。多摩図書館は、ご承知のとおり、昨年5月1日にリニューアルいたしまして、東京マガジンバンクを開設して、雑誌の集中的サービスを開始いたしました。「概要」「取組」については記載のとおりでございます。所蔵雑誌のタイトル数は、従来から所蔵していたものに加えまして、新規収集タイトルでスタートしまして、昨年の10月には中央図書館からの移管タイトルも含めまして、「指標」の①、②にありますように約1万6,000タイトルとなりまして、創刊号についても約3,000タイトルと、国内の公立図書館としては最大規模となりました。また、リニューアル前には行っていなかった雑誌約600誌を、開架閲覧サービスを開始しまして、利用者が直接手にとって自由に選べるようにするなどのサービス改善を行いました。さらに、雑誌を活用しました企画展示をはじめ、従来は実施していなかった講演会、図書館ツアー、16ミリ映画フィルムを活用しました大規模映画会などを積極的に行いまして、東京マガジンバンクをとにかく知っていただく機会を多くつくりました。これらの結果、「指標」の「マクロ」の「アウトプット」③雑誌の書庫出納数は、前年度比で約1.9倍、同じく⑤の「アウトカム」利用実態満足度調査、参考資料にあります、マガジンバンクに対する満足度は3.94、それから40ページをごらんいただきますと、一番上の「参考」というところにあ

りますように、多摩図書館の入館者数は8万9,560人と、前年度比で約1.3倍という数字になっております。

「評価」につきましては、「観点1」から「観点4」にありますように、「成果」としましては、雑誌の図書館としてPRに努めた結果、書庫出納数が大幅に増加し、満足も一定の評価を得た。「効率性」としましては、開架閲覧サービスを開始するとともに、雑誌を1館に集中したことで、雑誌を一括して閲覧できるようになったことから、利用度が高まり効率化が図れたと。講演会や図書館ツアーなどに取り組んだ結果、初めて来館する参加者が増えた。雑誌サービスに特化することで、利用者にとっても明解な存在となり、書庫出納数が約1.9倍という結果を見ても、必要性はあると考える。「総合評価」といたしましては、雑誌を1館に集中し、多種多様な雑誌を一括して効率的に利用できるようにPRに努めました結果、利用が増加しまして、多くの都民の方や企業、団体の調査研究や課題解決に役立ってきているのかなと考えております。

次年度につきましては、創刊号コレクションや重点的収集などの資料の充実、雑誌に関するレファレンス力の向上に努めるとともに、さらに多くの都民に活用していただくために、東京マガジンバンクの存在をあらゆる機会をとらえてPRしていき、ホームページ等でも情報発信とか、外部機関と連携したイベントなどの実施をして、広報活動に取り組んでいこうと考えております。以上でございます。

【中島議長】 ありがとうございます。各事業につきまして、それぞれ一通り説明を受けました。

これから質疑に入りたいと思います。12の事業があるわけで、この12の事業を1つずつやっていると、意見も出にくいでしょうし時間もかかりますので、3つに分けて、幾つかの事業をまとめて、3区分で質疑を進めたいと思いますが、よろしゅうございますか。

それでは最初に、一番最初に説明がありました事業の1、2、10、11、この進行表にございますように、タイムリーな企画展、それからインターネットによる情報の発信、資料の保存と提供、協力支援サービス、この4つにつきましてご意見、ご質問あれば受けたいと思います。どうぞ。

【千野委員】 はい。

【中島議長】 どうぞ。

【千野委員】 千野でございます。タイムリーな企画展等を精力的に実施するようにな

られて、非常に良いと思います。ただ、公的な団体の場合は、企画展を積極的に知らしめようとする機能が弱く、都立図書館の場合にも、そういう部分が非常に散見されます。都立図書館の場合は、広報担当という肩書を持った方というのはいらっしゃるのでしょうか。

【倉富企画経営課長】 広報担当という形では置いてございませんけれども、担当の者については配置してございます。

【千野委員】 その方は、都政クラブと文化部、多摩地区の多摩の支局の、各紙の担当者とコミュニケーションはとれているのでしょうか。

【倉富企画経営課長】 基本的にそういうような形ではなくて、周知したい内容があれば、個別に資料を送らせていただくとか、そういった形になっております。

【千野委員】 これは、ここが悪いのではなくて、普通はそうなってしまいます。こういう企画展は、積極的に知らしめることによって、記事で取り上げられる確率が、格段に上がるわけです。格段に。それはちょっとした努力なのです。専門の担当者を置く必要はないですけれども、こういう企画展の記事を書く記者にはどんな人がいるかを知り、そして、その人たちとコミュニケーションをとる作業を行うことが、記事になるという目的だけではなく、知名度を上げることに繋がる。このような機能が弱いと自己満足で終わってしまう。数は上がっていますけれども、コンテンツのおもしろさからすると、この数は非常に少ないと思います。

もう1つは、タイムリーの部分で申し上げます。私は、明日、新しい首相が決まったら、その首相に関する資料の棚が、翌日にはでき上がっていることがタイムリーな企画展だと思います。先週でしたら口蹄疫に関する資料の棚ができていたことが、その図書館がタイムリーに動いていて、知りたいことを伝えてくれる、1週間単位のタイムリーな企画展だと思います。その他に、じっくり構えて行うものなど、いろいろな形のタイムリーさがあると思います。その辺に、取り組むべき課題があり、そこは、やりがいのあるところでもあると感じました。

【中島議長】 ほかにございますか。質問でもよろしゅうございますよ。

【齊藤委員】 今、千野委員から広報活動に関してご提言がありましたので、大学広報に関わっている者として、少し補足させていただきます。大学の中でもいろいろなところでいろいろなことが、同時多発的に起こっているんですけれども、その情報を集めるということは非常に難しいですね。図書館も同じだと思います。担当者も少ないでしょうし。ただ、まずいろいろな伝えるべきニュースというものが手元にないと、それをある程度系

続づけて外に出すとかということが非常に難しくなります。私どもの場合は月1回、先月はこういうプレスリリースを出しました、それに対してこういう反応がありました、記事になりました、と、そういったニューズレターをつくり、担当がそれを持って月1回各部署を回ることで、情報を足で集めてくるということをして2年ぐらいしました。そうするとそこで、提供した情報が記事として載った部署はうれしいということで、より積極的に情報をくれるようになります。そういった情報の集約は、難しいことですが、最初は足で稼ぐしかないのかなという気がいたします。

それから、企画展も、今社会で何が起きているかということに対して、敏感に図書館のフェーズを合わせていくという点でタイムリーだと思いますが、一方でこの一覧表を見せていただきますと、非常にたくさんの方をやっておられるんですが、もう少し系統的にくくってみる工夫もいいのではないかと。つまり、社会全体が長期的に将来に向かってどんな関心を持っているかということですね。環境の問題なんか今ありますが、そういった何か社会全体の将来的な動きの中で、今やられておられるタイムリーな企画というのをくくり直してみると、発信しやすくなるのではないかと思います。

【中島議長】 ほかにご意見ございませんでしょうか。

【野末委員】 よろしいですか。

【中島議長】 どうぞ。

【野末委員】 個々のということではなく、全体的なことになるのですが、これはこれから公開されるということですので。まず1点ご質問というか確認です。前にもしたかもしれませんが、指標のところすべて、今後の方向性ということで、矢印が出ているのですが、次年度の展開のところにも方向性という言葉が出てきていて、この2つの方向性というのは同じ意味なのかどうかということなんです。つまり、次年度の展開の方向性は、図書館としての意思表示のようなことが書かれていると思うのですが、矢印のほうの方向性というのは、意思表示というよりも、予想とか予測とか、そういったニュアンスのものかなと思いますので、この矢印の意味を、もしかするとインプットとアウトプットで違うかもしれませんが、少し明確にしたほうがいいのかということなんです。それから、例えば7ページと言ったらいいんでしょうか、資料4の7ページなんですけれども、この、傾きの微妙な違いというのでしょうか、これはどのぐらい使い分けがあるのかということもわかるといいかなと。個人的には平行、上向き、下向きの3区分ぐらいでいいのかなという気がしないでもないんですが、かなり微妙な違いで使い分けているような気がします。

で、そのあたりのことをまずお伺いしたいということがまず1点です。

まとめて言ってしまいます。もう1点は、これは質問というか提案になるかもしれませんが、例えば10ページの真ん中にグラフがあります。これ以外にも、文中にいろいろなところにグラフが出てくるのですが、おそらく皆さんが、こういう資料が公開されると、文字よりもグラフを見ると思うのです。そのときに、左側の目盛りがゼロから始まっている場合と一部を区切っている場合と、2種類あります。これは意図があつてそうなさったのかどうかよくわからないんですが、例えば10ページの左側のものだと、ここだけ取り出すとかなり大きく変化しているように見えるんですが、ゼロから始めると多分そんなに差はないかと思うのです。そういったものが各所に見られて、つまり差があるんだということをお訴えしたいときにはある部分を切り抜いてもいいんですが、逆に差はそんなにないぞというときにはゼロからにするとか、このグラフの見せ方というのは要するに、この数字をどう受け取ってほしいかというメッセージになるので、もし意図があつてある部分を切りとっているのであればそれで構わないのですが、もしそうでないのであれば、それぞれ、それほど変化していないのにクローズアップして、よく新聞などで使う手ですけれども、すごく大きく変わっているように見せようとしているというふうにとられかねないので、そこはちょっと慎重になるほうがいいかなという気がいたします。

2点、ご質問というか意見でしょうか。以上です。

【中島議長】 何か、今、言うことはありますか。

【倉富企画経営課長】 方向性の話と、表のつくりの話でございますけれども、方向性につきましては、次年度の展開の部分につきまして、先ほどご発言いただいたとおり、来年度に向けての取り組みの方向性を示させていただきまして、指標の部分の今後の方向性については、そのデータが本来どうあるべきなのかというところで、今後下げていくべきなのか、上げていくべきなのかと、そういったところを中心に、個別の指標ごとに記載させていただいているところでございます。こちらの矢印の向きの部分につきましては、来年度に向けて基準を設けながら進めさせていただきたいと思っております。また、表のつくりに関しましては、表の意味をよく考えまして、来年度に向けて反映させてまいりたいと思っておりますので、よろしくお願いたします。

【糸賀副議長】 よろしいですか。

【中島議長】 どうぞ。

【糸賀副議長】 まず、会議の進め方として、委員の方これだけ集まってそれぞれコメ

ントもらうのであれば、やはり説明は長過ぎます。もうこれは半分以上の時間を使っちゃっているんで、あまりちょっとコメントがもらえなくなっちゃう。そのことはちょっと私、事前にも言ったんですが、ちょっと長過ぎると思います。それから、今3つに分けてと議長、言われましたけれども、多分これ、もう全体を見て、評価のやり方についてそれぞれ委員の方からお気づきの点があればもう出していただいたほうがよろしいと思います。

それで、私のほうから、いろいろあるので手短かに言っていきますが、今グラフの示し方を野末委員から指摘されて、実はこれ、私、事前に見せられたときにやはり同じようなことを言ったんです。左側の軸がもうその該当部分しか切り取られてなかった。これで大分よくなったんです。初めのうちもっと、ほんとうにごく限られたレンジのグラフしかなくて、これではやはり全体はちゃんとわからないということで、私が言ってこれで改善されたんです。そういう意味では、何か意図があったのかと聞かれましたけれども、特に意図があったわけではないんですが、私、糸賀が言ったものだからというようなことなんです。

それから、今全体の話聞いていて、やはりこれ満足度というものをかなり重要視されているわけですね。これはこれでいいと思います。私、5段階でやるとそんなに差がないかなと思うと、それぞれの事業によって微妙に、4点幾つという満足度もあれば、3.8とか3.7とかという満足度も出てきていて、それなりに違いが出てくるということであれば、これは本来、これ全部平均値で出しているわけですね。そうすると、これを使うのであれば、やはり私はその標本数ですね。答えた人が何人いるのか。それから、申しわけないけれども、これ統計学的には明らかにちょっと分散ですよ。ばらつきがわからないと、この差が有意な差かどうかは判断できないんです。だから、満足度をお使いになるとすれば、それで結構領域別に、あるいは事業別に違いがわかってくるのでいいと思うんですが、今後はやはり、そうしたら標本数と分散、つまり平均値だけではなくて、それを示していただいたほうがいいと思います。

それから、これあわせて、こちらの質問紙というかアンケートを見ると、重要度も聞いているわけですね。重要度も全部平均値しか出していない、満足度も平均値しか出していないんですが、そうすると例えば、重要度が3とか2というふうに低い評価の人の満足度がどうなっているのか。逆に重要度をとても重要というふうに高い重要度を見ている人にとって、その満足度がどうなっているのかというふうなことを見ないと、本来重要視している人の満足度が高いほうがほんとうはいいわけです。だから、それはほんとうは散布図を、縦軸と横軸で、どっちが重要度、どっちが満足度でもいいんですが、ほんとうはそ

ういう散布図をとってみると、その傾向がわかるんだと思います。

それから、この幾つかのデータの中に比率が出されているのがありますね。パーセンテージで出されているもの。これは、パーセントで出すのであれば、この場合やはり分母と分子の絶対数も示していただかないと、その様子がわからないんですよ。典型的なのは、最初のところにあった図書館職員の司書の割合というのが出てくるんですが、これが数字だけよりは、だったら全職員が何人いて、そのうち司書の人数が何人でこの比率だというようなことです。これはもう全体について言えることだと思います。可能な限りでいいので、それは具体的な絶対数も出すべきだろうと思います。

それから、ちょっと細かいことを言いますと時間がなくなって、ほかの方もいろいろとご発言あるでしょうからやめますが、1つは、これ過去3年分をずっと出しましたよね。基本的には19、20、21か。この間にやはり日比谷が千代田区に移管されたということは、ものすごく大きいんです。そのことをどう、それぞれの評価のときに解釈していくのかというのは、なかなか難しいです。だから、入館者数が単純に多摩とこの広尾で増えたといっても、それは確かに日比谷がなくなったからだということにはなりません。それからさっきのマガジンバンクの話だって、それはこっちを減らして多摩に持っていったんですから、そこが増えるのはある意味で当然ですよ。そうすると、やはりこれ、2館だけを見ていてほんとうに都立図書館の評価としていいんだろうかというところを、私は今痛切に感じました。つまり、少なくとも東京都全体でどうなったのかですよ。例えば、今後千代田区が、さっきの話で23年度の夏になったときに、それが含めて以前の都立の3館体制に比べてどうなったのかで見ていかないと、やはりほんとうに都民にとっていい図書館のリニューアルになったかどうかわからないわけです。だから、今回はこれでいいですけれども、いずれはやはり、私は少なくとも東京都全体という視点ですよ。つまり、市区町村立の図書館が充実してくれば、場合によっては都立のサービス水準は下がるというか、実績は下がるということも当然考えられるわけなので、いずれはもう少し広い視点で評価をしていく必要があるなと思う。あくまでこの中央と多摩だけ見ていて、数字が上がった下がった、満足度が上がった下がったというのだけ見ていたのではいけないんじゃないかというふうには感じました。

それから最後に、これ結局経営のための評価としてやっていて、PDCAのサイクルでやるわけですよ。そうすると、最後のアクションというのをどう考えるのかです。つまり、この中に、今の話の中で、次年度の展開ってありますよね。でも、次年度の展開を私

がずっとここ見て、先ほどの説明聞いていても、みんな充実させる、増加を図るというふうな、向上させるとかいうふうなことしか出てきませんよ。でも、ほんとうにこれ経営判断で使うんだったら、来年度はむしろこっちに力を入れたいと。ここは少し、むしろ現状維持なり小さくなくても、こっちが重点課題だというふうなのがないと、これ際限なく広がっていきますよ。みんな指標を上げる。事業は充実させる。で一方、時代の変化に合わせて、今度は取り組まなければいけない事業って当然あるはずなんです。だから私は、これアクションとして何を起こすのか。少なくとも今年度の後半や来年度に向けて、具体的なアクションというのが出てこない、これは何ていうのかな、申しわけないけれども、型どおり評価はやったと。でもってそんなに破綻は来していないという、それこそお役所の一般的な評価に終わっちゃうんじゃないかと思います。そこは今後めり張りつけて、ここはもういいと。だったら今後、ここを充実させる、ここをやるんだ、もっとここにお金をかけるんだとかいうふうな具体的なアクションが出てこない、この経営評価の意味は出てこないんじゃないかと思いました。以上です。

【中島議長】 ありがとうございます。ほかに何かございませんか。どうぞ。

【米澤委員】 私、今回の自己評価、全体的に見て非常に、それぞれの事業で努力していらっしゃるということがよくわかって、あるいはこういった数値での評価をしっかりとさっているということは、ほかの図書館に比べても非常にいい活動をなさっているのではないかという感想をもちました。ただ、1点やはりちょっと気になるのは、今、糸賀先生がおっしゃったように、短期的な数値の評価にとどまってしまって、その中だけで自己満足していないかという点です。というのはやはり、長期的にどちらの方向に向かうのかというのがちょっと見えてこなくて、総花的にどの事業も頑張っているというのとどまらず、中長期的にどういった方向を目指すのかというのが、もう少しこの資料をベースにして考えていく必要があるのではないかと考えております。ですから、来年度はどうすることだけではなくて、四、五年先を見てこういったところに重点を置くというような、そういった重点化の方針をこれから先考えていかななくてはならないのではないかと、全体的な感想です。

【中島議長】 はい。ほかにございませんか。どうぞ。

【田中委員】 非常に細かく指標を採取されて、現状非常に前進されているということもよくわかったんですが、全体、この自己評価の事業が10幾つある中で、先生方おっしゃっているのと同じ印象を持ってしまったんですけども、これから力を入れていく部分

というところが、例えばインターネットのサービスですね、そういったところと、それから来館の重点的にサービスする部分というようなところと、すべてこれから進めますという話で、それはそれぞれ進めていかなきゃいけないんでしょうけれども、やはり絞って、ここに重点的に力を入れていくという部分が全体としては分散して、サービスの方向性がちょっと拡散しちゃっているのかなという感じが……。すべてに資源を投入するということは難しいと思いますので、市区立まで含めたネットワークの上でどういうサービスを果たしていくかというところについての、絞り込んだ方向性がきちっとあって、その上で個々に力を入れた結果がこれだけの成果となってあらわれているんですよというような形が求められているのかなという気がしたんです。インターネットの活用というのは重要だと思うんですが、例えば保存のところ、デジタル化を進めますということになっているわけで、それでまた来年度からその発信も強化していくというようなことが書かれているわけですが、それが例えば、これからサービスの中でどんなふうになんか力が入れて位置づけられていくのかというようないきところがないと、保存ということだけではないんだと思うんです。インターネットを通じて、むしろ来館者だけではなくて、積極的に情報提供をこれから伸ばしていこうというのであれば、その辺も力を入れていきますというようないきところがある形が必要だと思います。すみません、ちょっと最初の3つを超えてしまっているかもしれませんが、申しわけありません。

【中島議長】 いや、構いません。いかがでしょうか。

【齊藤委員】 先ほど、満足度がおおむね高く見えるということをおっしゃいました。それはそうなんだろうけど、例えば相互貸借にしても、目的が達せられなかったという小さな数字がありますね。図書館のサービスという観点から考えると、その小さな数字というのは大切だと思うんです。そこで1件2件、あるいは10件20件なのかもしれませんが、そのところがなぜ達せられなかったかということ、もちろんそういった理由は追跡しておられると思いますが、定量的な数字による満足度の把握と同時に、小さな数字に表れた不満の定性的な分析と言うんでしょうか、それをぜひやっていただけると、都民にとってもより良いサービスができるようになるのではないかと思います。

【中島議長】 どうぞ。

【糸賀副議長】 今のに、補足の質問になるんですが、私、先ほども言いましたが、やはり重要度と満足度って、実はサービスによって微妙に違っているんです。そうすると、今回の資料の中に、ちょっと私確認できなかったんですが、この満足度をやったときのア

ンケート調査で、問7になるのかな、問7のところ、蔵書についてあるいはレファレンスサービスについて、資料の探しやすさについて、それぞれ重要度と満足度を聞いていますね。この内訳というのはどこかに出されているんですか。先ほど、全体の説明はあったんですが。つまり、それによって利用者の人はどのサービスを重要とみなしているのか、どのサービスについて満足度がなくて、逆に満足度が低いのかなということですが。

【倉富企画経営課長】 本日おつけしたものが概要版ということで、報告書全体はこのくらいの厚さになるものでございまして、例えば重要度と満足度の相関関係みたいなものも分析としてはできております。

【糸賀副議長】 あ、そうなんですか。

【倉富企画経営課長】 来年度以降、こちらのことも想定しながら進めさせていただければと考えております。

【糸賀副議長】 じゃあ、それに基づいて、今後図書館としてどこに力を入れていくのか、どこの満足度を上げようとするのかということは、もう少し細かい戦略というのを立てたほうがいいと思います。

【中島議長】 どうぞ。

【野末委員】 よろしいですか。

【中島議長】 いいですよ。

【野末委員】 先ほど米澤委員がおっしゃったことにも関連すると思うのですが、例えば21ページのご説明だったと思うのですが、今年度はこのぐらいの数字なので、徐々にこれからこうしていきますというご発言があったと思います。つまり、次年度の展開だけが書かれているんですが、ここは多分先ほど糸賀副議長がおっしゃったように、アクションにつながるころだと思うので、次年度の展開とは書いてありますが、少し長期的な、次年度以降のことも、口頭ではおっしゃったのですが、少し書き込んでいけるといいのかなという気がします。これは意見です。

それから、数値の解釈の部分になると思うのですが、例えば15ページです。こういう数字を出すと、コストパフォーマンスが低ければ変えていく、やめていくというふうになりがちなんですが、実際にはその数値の低かったときの解釈が重要で、例えば15ページのところで、データベースの利用率については、知られていないかもしれない、使い方がわからないので使わないかもしれない、意義が伝わっていないので使われていない。そういう理由があるかもしれないので、セミナーなどをやって周知を図っていくことで利用率を

上げていく、といったことが本来の在り方だというふうにはここは受けとめるので、私としては、こういう書き方というか、改善の方策として、数字が低ければもうなしではなくて、数字が本来高いはずなのに高くないときには、それを上げるにはどうすればいいかということを考えるということが非常に重要だと思いますので、次年度以降の展開を考えていただくに当たって、こういった解釈のところにぜひご検討にお時間をおかけいただきたいという、これも意見というか希望です。以上でございます。

【中島議長】 どうぞ。

【千野委員】 千野でございます。共感の対義語は実は無関心と、よく言われるとおり、特にこのレファレンスの評価のところ、前から隔靴搔痒な感じがしています。というのは、自分が一生懸命調べていることに関しては、レファレンスの担当者には聞きません。満足のいく回答が返ってこないだろうと思って聞かないのです。ですので、このような場合は、満足度には反映されないのです。例えば、外国語の資料提供に当たり、特定の外国語ができる司書の方が、私はできますよという情報発信をしているかということです。はじめから、そのような司書はいないと思っているので聞かないのです。そういう意味で言いますと、レファレンスの満足度については、この満足度が上がっているという数字からだけでは見えない部分があるので、これからレファレンスはこう使えるということを示すことが、好循環を生むために必要だと思います。例を挙げますと、アジア経済図書館では、どの司書が何語ができるかということ把握していて、利用者の求めに応じて対応しており、満足度が高いわけです。特に、このレファレンスサービスの充実については、結果的な満足度ではなく、攻めて満足上げていくという方向性、糸賀先生がおっしゃる、PDCAサイクルのアクションの部分が見えてこないところに、不満を感じました。

【中島議長】 今、全体的ないろいろなご意見も一緒にあわせていただいていますので、残りの事業を含めて何かご意見があれば、一括してお伺いしたいと思います。どうぞ。

【米澤委員】 今、レファレンスの話が出たので、考えたのですけれども、やはり都立図書館でしかできないレファレンスというのを打ち出したらおもしろいのではないかと考えています。外国語というお話もありますけれども、ほかの公共図書館ではなかなか答えられないような分野のレファレンスを、ここではきちんとやっているということを知らしめていくのがよいと思います。道すがらいつも思うのは、ここは外国人の方が多くて、かといって館内に入るとあまり外国人の方、いらっしやらないですね。ですから、地域性としてそういったところも1つのポイントなのかなとは思っております。

ちょっと話が変わりますが、全般的に見て、非常に短期的な成果が上がっているような感触を受けています。特に来館した方々に対するサービスは、館内の改装を含めて非常にうまくいっているのではないかと私は思います。サービスが向上しているといえます。一方で、ではその来館する人ではなくて、来館しないで無関心な方々に対して、いかにこれから顧客を増やすかという、そういった視点でサービスの展開を考える必要があるのではないかと考えています。そのためには特に、インターネットもそうですが、公共図書館に対する支援サービス、研修等の支援サービスの充実ですとか、あるいはお子さんたち、これからの世代に対する図書館の認知度向上というようなところを、まさに都立図書館ならではの試みとしてやっていく必要があるのではないのでしょうか。短期的な成果だけではなくて、やはり長期的に図書館を利用するという生活習慣をつけていただくというのが、何よりもこういったところで重点的にやっていく必要があるのではないかと考えています。そういう意味で、事業の展開も考えていただけたらと思います。

【中島議長】 どうぞ。

【小林委員】 ここ数年、自己評価とはそもそも必要なものなのかから始まり、自己評価をつくるところをご一緒にしてきた立場からしますと、今回のご報告を見ると、この評価ってそもそも要るのかなというのをむしろ考えてしまいました。というのは、評価の指標の細かいところを皆さん、すごく丁寧にやっていらして、お時間がかかっていらっしゃいます。その評価をつくるところを見ていた間、このように細かい自己評価を職員の方にやってもらっていいのかなというのを疑問に思ってきました。

もちろん基本的に、こういう評価を出すことによって効率性というものに対する皆さんの意識はすごく上がったことが端々から感じられて、それはとてもよかったと思うんです。ただ、今回これを見ていて、他の委員の皆さんがおっしゃっているように、「何をやって何をやらないのかということ判断する材料としての評価」ということが、どれだけ皆さんのすごい努力に対して価値があるのかなというのを考えてしまうんです。初めから、「この事業に沿って自己評価の軸を考えましょう」ということ自体に最初から違和感があったんですけれども、やはり今見てもおかしい。12の事業の内容が重なっているんです。例えば「インターネットの活用」がどうして①と②に分かれているのかなと長年思ってきましたが、今始めてその管轄部署が違うからだということが、発表なさる方が違うから、わかりました。例えば、マガジンバンクでもインターネットを使って広報しましょう、と言われました。しかし、これは12事業の「インターネットの活用①」にも、「インターネット

の活用②」にも入っていないのです。ということは、事業ごとにやっている自己評価結果というのは、あくまで図書館側が自分の管轄に従って評価しているだけです。それに比べると、毎年実施している利用者へのアンケート調査結果は、もっと素直です。あなたが受けとるサービスはいいですか、悪いですか、必要ですかと、聞いた結果が数値となっています。図書館側の自己評価と利用者側の評価がどうつながっているのかというと、ちょっとかなり無理がある話のような気がするんです。このままでは自己評価が利用者の満足度向上につながらない。

もちろん、せっかくここまで労力をかけてきて、きちんとかういうことをやっていて、今始めたばかりですから、あと何年か、こういう評価というものをきちんから見直していくことは大事だと思います。けれども、使う側からしたら、私が今日、図書館に来たときに使ったサービスがどれだけ役に立っているのか、立たないのかにしか興味がない。そのほうがベースになっているべきです。そして、じゃあそれを管轄していくのはどういう部署なのかと、さかのぼっていくほうが、むしろ普通のような気がするんです。

せっかく始めたことですから評価して継続的に何年か見ていく、短期間だけではなくてということをやっていくことは重要だと思うんですけども、そうしていくと、また何とつかこう、結局どれが要るのか、いや、みんなどれも大切ですよの話に終わってしまう。

「図書館側の自己評価」と「利用者アンケートの結果」のつながり、関係というところを言い換えると、お客様たちが何が要るとか要らないと思っていることが見えるこちらを、むしろ、どんどん精査していくことに労力をかけたほうがいいんじゃないかという気がしました。

【中島議長】 ほかにございませんか。

【千野委員】 はい。

【中島議長】 どうぞ。

【千野委員】 すみません、たびたび申しわけございません。

【中島議長】 いや、どうぞどうぞ。

【千野委員】 東京マガジンバンクのことについて申し上げます。この前、利用したのですが、動線が悪いので、調べた感、出会った感、というのを感じにくい。レイアウトや配架の方針など、いろいろなものがあるであると思うのですが、東京マガジンバンクについては、こういう評価ではなく、日本で随一の図書館として、フロンティアとなって新しいことを考えていかなければいけない中、この1項目で済ませていては、これからの進展

がなかなか遅々として進まないのではないかと、心配になりました。これは感想ですが。

【中島議長】 どうぞ。

【栗原委員】 私、学校、教育現場にいるものですから、事業7のところを見て幾つか感想をと思っております。

【中島議長】 どうぞ。

【栗原委員】 実際に今年の資料が結果未公表、26ページのところですけれども、都内の児童生徒の読書活動、あるいは平均読書冊数がどういうふうになっているかというところが、19年度のみ数字が出ていて、その後が出ていません。ですから推測で、これは上げなければいけないという右矢印がありますけれども、具体的な取り組みとして、どんなことを都とできるかな、学校と図書館との連携というものを課題としていきたいと思っています。1つ、ここにある数字だけで見ますと、図書館の利用率、登録率、やはり下がっています。来館者数は上がっているけれども、継続的に借りようというような子供が減っているかなと思ったり、この後は母数が変わりますから率だけで見てもいけないんですが、ここにちょっと課題も見えるかなと。それから、事業評価の下のところにあるグラフですが、協力貸出冊数、都立図書館に子供たちが来るというのはなかなか難しいことですから、地域の図書館等との連携をして、協力貸出という形になるんだと思うんですが、そこが減ってきています。ですから、これを見ていくと、読書への興味関心を高めたとありますが、まだまだ未来の大人というか、読書活動を習慣化していく必要がある。子供の目から見ていくと、いろいろな課題があり、今後連携をしていかねばならないと、学校の側から感想を持ちました。以上です。

【糸賀副議長】 議長、ちょっといいですか。

【中島議長】 どうぞ。

【糸賀副議長】 もう私、最後にしますけれども、今いろいろな委員の方からご発言があって、評価としてはいろいろと苦勞して多面的にやっているということで、評価の評価としてはまあ、おおむね高い評価をいただいたわけですが、ただ、個別の事業だとか、中長期的な計画という意味では、やはりこれをもとに一体どういう方向に都立図書館を持っていこうとしているのか、その辺をぜひ今後お考えいただいて、協議会の場にもお示しいただきたいと思います。それで、私は先ほど申し上げましたが、これやはり、なかなか難しい。この3年間とか5年間ぐらいで見ても。とにかく日比谷を移管したということ、それに伴ってマガジンバンクを多摩で、そういうふうリニューアルしたということですよ

ね。その結果が、これどういうふうにかつこう数字に反映されているのかというのを考えなければいけないので、単純にこれ上がった下がったというだけではいけないんだろつと思ついます。

そういう意味で、先ほど米澤さんが言われたように、ほんとうは時間軸としてもう少し広げて考えるということと、それは同時に時間だけじゃなく空間もそうなんです。だから、さっき言ったように、東京都全体とか、少なくとも。都立図書館としては、東京都全体として、図書館の浸透度とか、サービスの普及がどうなつているのか。今、最後に栗原委員も言われましたが、これやはり学校図書館も含めてですよ、これ、考えていかないと、子供の読書推進という意味では、市区町村の公共図書館だけではなくて、都内にある学校図書館での子供たちの図書館利用まで含めて、都民全体がどういふふうにかつ図書館を使うようになったかという視点は、都立図書館が持たないと、ほかはできないんです。これ、国会図書館がやろうといたつてできない話だし、東京都内のほかの図書館でもできないので、それはやはりぜひ、都立図書館がそういう視点は持っていただきたいと思ついます。そういう意味では、時間軸だけではなくて、空間ももう少しこれ、いずれは広げて考えていく必要があるんだろつと思ついます。

で、再三、レファレンスが重要だということ、レファレンスについての言及があつたわけなんです、私、最後ちょっと細かい話で恐縮ですが、20ページのところにかつそのレファレンスのアウトプットというのがあるわけなんですけれども、ここでレファレンスの回答所要時間が、19年度、20年度に比べると、口頭で8.6分、電話で9.7分というふうにかつ、少なくとも前年度比で単純に指数化すると、かなり増えているんですが、これはほんとうにサービスがよくなつて、矢印は上に向くような解釈でいいのかどうか。これ、どういふふうにかつ解釈するんですかね、回答の所要時間が長くなつたということは、それだけ丁寧にお答えしているという意味なのか、必要な答えにたどり着くのに時間がかかっているという意味なのか、それは両面の解釈ができるんです。ただ、そのときに一方でこれ、簡易なレファレンス、ここに書いてある書架案内とかは業務委託しているわけですよ、もう。そのことのかつあらわれとも解釈できるとかで、やはりやり方がずつと同じではないので、さっきの日比谷の移管、多摩のマガジンバンク化、そして館内のかつそのワンストップサービス、さらには簡易なレファレンスの業務委託というように、随分変わつた部分があるのかつので、やはり単純にかつこれ解釈がしにくいというところがあると思ついます。

それだけに、私はさっき小林委員が言われるようなことは、やはり最後は経営陣なんで

すよ。この図書館の経営に携わっている方が、今後こういうのをもとに、どういう方向に図書館を持っていこうとするのかという、その経営的なビジョンというものをここから引き出さないと、これだけ手間暇かけてやった評価が生きないことになりますので、今後はぜひ協議会の場に、これらをもとに、今年度の後半、あるいは来年度以降の図書館の経営ビジョンというものを示していただいて、それがこの評価からきちんと出てきているんだということをぜひ示していただきたいと思います。最後お願いですけれども、よろしくお願い致します。

【中島議長】 長時間ありがとうございます。今、皆さんからご意見が出ました。特に、短期的な視点と長期的な視点をもって、今後の事業の進め方をよく検討してほしいと。特に事業のめり張りといいますか、長期的に見て事業を絞って、重点的に進める部分とそうでない部分とを分ける必要があるのではないかというご意見がございました。それから、この自己評価そのもののいろいろな指標とかグラフ等につきましても、それぞれの観点からいろいろなご意見を伺いました。どういう見方をすればいいのかというのを含めて、いろいろなご意見があったと思います。それから、個別の問題としましては、最初に企画展の幾つかございましたが、特に企画展については、やはり広報活動が非常に重要ではないか、とりわけ事前の、こういう企画展があるよというのをいかに皆さんに知ってもらうかという努力が必要ではないかというご意見がありましたし、それから、レファレンスについても、今後の課題ですが、特色あるレファレンスを何かできないのかというようなことがございました。それから、全体としてはこの自己評価、今年が、本格的に始めて最初ですよね。

【糸賀副議長】 そうですね、最初です。

【中島議長】 去年の評価が。そういう意味では、皆さんのいろいろな努力については、大きく見て評価するという意見もあったと思います。ということで、今後幾つかの点で取り組みをしていただきたいというご意見が出ました。

私個人の意見で申し上げますと、これ、今回初めて通年でやったということもありまして、皆さんが、特に数値の分析にかなり時間をかけられたらと思うし、そのことによって、自分が今まで取り組んできたいろいろな取り組みが、効果が上がってきているのか、それとも横ばいなのかという、そういう意識を皆さん持っている、持つようになったと思うんです。そのことが結果的には、図書館全体のサービスの向上につながるのではないかとということになると、私は確信しておりますし、そのことはこの自己評価をやっ

た大きな意義だったと思います。と、それと同時に、副議長もおっしゃいましたように、自己評価の結果が今後の取り組みの方向性、このものについてもう少し明確に出すという必要性もあるというのは、当然のことだと思いますので、特に幹部の方々、大変だろうと思います。その辺の努力を次年度以降続けていただきたいと思います。

それでは、一応ここで今の審議は終わりたいと思います。

最後になりますが、今日たくさんのご意見をいただきました。それで、公表に当たりまして、この意見につきましては、私と糸賀副議長、それと事務局でまとめさせていただきたいと思いますので、ご了解をお願いします。まとめ次第、皆様にその内容をご送付し、確認していただきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

次に、その他でございますが、何か事務局からございますか。

【倉富企画経営課長】 参考資料3をごらんいただければと思いますが、お時間が過ぎておりますので、手短にご説明させていただきますけれども、「国立国会図書館におけるデジタル化対応への取組について(要望)」ということで、全国公共図書館協議会については、都立中央図書館の館長が会長になっておりますが、国会図書館様にご要望を提出しております。今後、デジタル時代の都立図書館像について、ご審議いただく中でご参考にしていただければということでおつけしております。

それから続きまして、次の1枚おめくりいただければと思いますが、参考資料4「都立中央図書館と国立国会図書館との比較」という資料でございます。前回の資料の中で、レファレンス件数のカウントの仕方等につきまして、記載の誤りがございましたので、改めて訂正版を配付させていただきました。こちらについては以上でございます。

【中島議長】 今まで進めてきました内容につきまして、何かご質問がありましたら、どうぞご発言をお願いします。特にございませんか。なければ、以上で私のほうの議事進行はやめまして、あと残りは事務局にお返ししたいと思いますので、どうぞ。

【倉富企画経営課長】 中島議長をはじめ、委員の皆様、本日はどうもありがとうございました。最後に、事務局から2点、ご連絡がございます。

まず1点目でございますけれども、今お手元にお配りした資料なんですが、齊藤委員から情報提供ということで資料をお持ちいただきましたので、お配りさせていただきました。差し支えなければ、齊藤委員からご説明いただいてもよいでしょうか。

【齊藤委員】 新聞データベースの活用事例として持ってまいりました。私どもの大学は、2013年で150周年を迎えますので、その150年の歴史を新聞の記事で具体的

に掘り起こしてみようということで、読売新聞のヨミダス、こちらでも入っていると思いますけれども、それを使いまして、「明治学院」ですとか「へボン」といったキーワードで検索をかけてみましたら、365日何かしら記事が載っているということがわかりました。そこで掲載日に合わせた記事を毎日ホームページに載せています。というわけで今日は、何年かの6月3日の記事が出ています。そのように、1年間ずっと記事が出ていて、記事が載っている紙面全体が、グーグルのマップを見るように、自由に読めるようにしてあります。そのことによって、記事そのものは、例えばどこかの大学と試合をやって、何対何で勝ったとか負けたとかいう小さいものであっても、その周辺の広告ですとかいろいろな記事で、その時代を感じることができると。そういったことで、150周年を掘り起こそうという企画でございます。新聞データベースの活用の仕方ということで、ご参考に供したいということで、紹介させていただきました。

【倉富企画経営課長】 ありがとうございます。

それから最後に、次回の定例会の日程でございます。7月15日の木曜日、3時から5時までを予定してございます。改めてご通知させていただきたいと存じますが、今年度の協議会の開催につきましては、定例会につきましては今回を含めて5回、それから作業部会を2回予定してございます。詳しい日程につきましては、次回の協議会でお知らせさせていただ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。どうもありがとうございました。

午後12時10分閉会