

東京都立図書館協議会 第25期第2回定例会議事録

平成23年7月29日（金）

都立中央図書館4階 第2・3研修室

午前10時02分～午後0時01分

出席者名簿

委員

糸賀雅児委員 岡本 真委員
齊藤一誠委員 鈴木秀樹委員
千野信浩委員 中島元彦委員
長島麻子委員 野末俊比古委員

(欠席者)

池山世津子委員
浦部万理子委員
田中久徳委員
宮林 徹委員

都立図書館幹部職員

中央図書館長 サービス部長
総務課長 企画経営課長 多摩図書館長
資料管理課長 情報サービス課長

教育庁

社会教育施設係長

事務局

企画経営係長 企画経営担当係長

配布資料

東京都立図書館協議会第25期第1回定例会次第

座席表

平成22年度東京都立図書館自己評価に対する意見（案）

平成22年度自己評価結果への都立図書館協議会委員の御意見とその取組み等について

第25期都立図書館協議会テーマについて

都立図書館評価の見直しについて

〈参考資料〉

東京都立図書館協議会答申等の沿革

中央図書館フロアマップ、多摩図書館利用案内等

東京都立図書館協議会第25期第2回定例会

平成23年7月29日（金）

午前10時02分開会

【中島議長】 おはようございます。今日は午前中の協議会ということで、お忙しいところ、お集まりいただきまして、まことにありがとうございます。ただいまから、第25期の第2回東京都立図書館協議会を開会いたします。

では、事務局から配付資料の確認、情報公開等について説明をお願いします。

【倉富企画経営課長】 都立中央図書館管理部企画経営課長の倉富でございます。どうぞよろしくお願いいたします。座らせていただきます。

初めに、欠席委員のご連絡でございます。本日、業務の関係で、池山委員、浦部委員、田中委員、宮林委員がご欠席されております。また、岡本委員、ご出席の予定ですけれども、おくれて来られるようですので、よろしくお願ひしたいと思います。

次に、本日、今期初めてご出席いただきました協議会委員をご紹介します。まず初めに、日本貿易振興機構ビジネス情報サービス部ビジネスライブラリー課長の長島麻子委員でございます。委員、自己紹介いただければと思います。

【長島委員】 JETROビジネスライブラリー課長を務めております長島と申します。第1回目は欠席いたしまして、今回初めての出席ですけれども、お役に立てるか大変不安ですが、どうぞよろしくお願いいたします。

【倉富企画経営課長】 続きまして、前期に引き続きでございますが、青山学院大学教育人間科学部准教授の野末俊比古委員でございます。

【野末委員】 野末でございます。前期から居残り組でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

【倉富企画経営課長】

それでは、配付資料の確認をさせていただきます。お手元に資料1から4、それから参考資料といたしまして、協議会の方針の沿革、それからフロアガイド等をおつけしておりますので、ご確認くださいませよう願ひいたします。

なお、資料につきましては、先日郵送でお送りさせていただいておりますけれども、一部修正ございました。本日の資料をごらんいただきますよう、願ひいたします。

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ございます。会議の内容は、委員のお名前をおつけして議事録を作成し、都立図書館のホームページ等により公開いたします。

本日の傍聴者につきましては、0名でございます。よろしくお願いいたします。

【中島議長】 それでは、早速議事に入りたいと思います。

前回の協議会でいただきました平成22年度東京都立図書館自己評価に対する意見と、その取り組みにつきまして、説明をお願いします。

【倉富企画経営課長】 初めに、本日の流れにつきまして簡単にご説明させていただいた上で、説明に入りたいと思います。

まず最初に、前回の協議会でご報告させていただきました平成22年度の都立図書館自己評価のご意見に対する取り組み等についてご説明させていただきます。その後、今期の協議テーマと、それから都立図書館自己評価の見直しについてご議論いただく流れとなっております。

また、11時ごろには休憩を一度挟みたいと思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、恐縮でございますが、お手元の資料3をごらんください。平成22年度自己評価結果への都立図書館協議会委員のご意見についてでございます。ご意見については、今回ご承認いただきましたらホームページに公開させていただくこととなっておりますので、よろしくお願いいたします。

具体的には、資料4の方に当館の取り組みも含めて記載してございますので、資料4をごらんいただければと思います。

まず、「全体について」でございますけれども、ご意見の中で、2年前と比べると広報関係のツールや館内の表示などがよくなっている。また、都立図書館の特徴を強く打ち出していくとよいといったご意見。それから、23年度については、次のステップに向かう転換点ではないかといったご意見がございました。

また、次に、「評価の方法について」でございます。こちらにつきましては、満足度の数値の取り方が小数点2けたまで記載する必要があるのかや、特別な事情に左右されないような指標のとり方がよいのではないかとご意見をいただいたところでございます。数値の取得方法などにつきましては、ご意見を踏まえて工夫してまいりたいと考えてございます。

次に、事業別評価につきまして、3つの項目についてご意見をいただいております。

まず、事業1の「タイムリーな企画展等の実施」についてでございます。こちらにつきましては、1点目として、遠隔地の利用者にとっては、都立図書館になかなか来られない方も多いのではないかとということで、展示内容をもう少し見られるような手法、それから参考となるような情報を提供した方がいいのではないかと。また、地域資料についても都立図書館の展示の中で取り上げたらどうかといったご意見がございました。

企画展等で提供しているブックリストについては、これまでホームページ等であまり掲載してこなかったところではございますけれども、今後は積極的にホームページ等に掲載するとともに、区市町村の図書館からイベント開催に当たり、何か資料を貸してほしいといったことがあれば、相談に応じさせていただきたいと考えております。

次に、事業2の「インターネットによる情報発信」でございます。こちらについては、ホームページのアクセス数などの評価の仕方、それから過去の情報の保存についてご意見があったところでございます。都立図書館のホームページにつきましては、現在、全面リニューアルに向けて最終作業を行っているところでございます。リニューアル後の状況につきましては、もう少し丁寧に分析を行わせていただきたいということと、過去の情報の取り扱いについても留意をしていきたいと考えてございます。

最後に、「子供の読書活動の推進と学校教育活動への支援」についてでございますけれども、こちらについては、大学生に対してもリテラシー支援を行うような視点も必要ではないかといったご意見がございました。

当館では、蔵書検索やオンラインデータベースの操作等に関するリテラシー支援を現在実施してございますので、大学生にもこうした機会を活用してもらえるように広報の充実に努めていきたいと考えてございます。

非常に雑駁ではございますが、説明については以上でございます。

【中島議長】 ただいま22年度の図書館自己評価に対する委員会としての対応、取り組みについて説明がございましたが、この件に関しましてご意見、ご質問のある方、どうぞ発言をお願いします。

【鈴木委員】 最後の「子供の読書活動の推進と学校教育活動への支援」は、私が意見を出したもので、表記はこれで構いませんが、趣旨としては、大学などの高等教育機関で学んでいる学生だけでけでなく、もっと小学生、中学生くらいを対象にリテラシー支援を行ってもいいのではないかという意図がありましたので、補足いたします。

【中島議長】 わかりました。

ほかに何かご意見ございませんか。

それでは、この形でホームページに公表されるということでございますので、よろしくお願いをしたいと思います。

それでは、次の議事に入りたいと思います。2つ、今期の協議テーマ、それから3番目の都立図書館自己評価の見直し、かなり関連がございますので、一括して審議をしたいと思います。説明の方も、あわせてお願いします。

【倉富企画経営課長】 それでは、資料5をごらんください。今期の協議テーマの案につきまして、事務局からご提案をさせていただきたいと思います。

協議テーマにつきましては、「質の高い図書館サービスの提供を目指して」ということで、仮の題をつけさせていただいているところでございます。テーマ設定の理由といたしましては、前期の協議会では電子書籍を初めとした非来館者向けのサービス、デジタル化、そういったものを中心にご提言をいただきまして、現在、当館で検討を進めているところでございます。

デジタル化によりまして、地理的、それから時間的な制約にかかわらず図書館サービスを利用できるような時代になっていくと思われませんが、都民への的確な情報提供を行っていく上で、前期の協議会でも話題にのぼりましたが、デジタルでは対応しきれない部分もあると考えてございます。

現在、当館におきましては、ビジネス情報を初めとした重点的情報サービスや、雑誌の集中提供サービスでございます東京マガジンバンクなど、区市町村では充実したサービス提供が難しい特色あるサービスを実施しているところでございますので、中央図書館の170万冊を超える図書、多摩図書館の1万6000タイトルを超える雑誌を、先ほどご説明した個々のサービスにもっと結びつけて、都民の課題解決、調査研究、学習活動に役立てることが可能ではないかと考えてございます。

また、こういった取り組みを重点的に行うことによりまして、都立図書館が顔の見える図書館となりまして、都立図書館の魅力や価値がより一層浸透していくのではないかと考えてございます。

そのため、今期の協議会では個別のサービスの部分に焦点を当てまして、それぞれのサービスの検証を行った上で、都立図書館ならではの質の高いサービスを展開していけるようご協議をいただきたいと考えてございます。

具体的な検討範囲につきましては、次の資料、今後のスケジュールをごらんいただければ

ばと思います。

今期でご検討いただきたい分野につきましては、黄色で網かけをしているところでございます。この資料は、中期的な都立図書館全体の取り組みを図示したものでございます。平成27年度のところをごらんいただければと思いますけれども、この27年度末に多摩図書館が国分寺市に移転新築する予定でございます。そのため、27年度末を一つの目標ととらえまして、都立図書館の強みである司書の経験、豊富な蔵書、今後強みにしていくデジタル技術、この3つを組み合わせながら都立図書館ならではの質の高いサービスを実現し、東京の発展に貢献をするとともに、都内の図書館サービスの向上に寄与してまいりたいと考えてございます。

また、この表の中でグレーの部分がございますけれども、こちらは、これまで提言をいただきまして、既に取り組みを実施しているもの、また、提言を受けまして、今後サービスの主軸として進めていく施策や方向性がある程度決まっているものでございます。

ただ、この黄色の部分、ビジネス情報、法律情報、健康・医療情報、マガジンバンクという、4つのサービスにつきましては、今後の方向性につきまして重点的に検討が必要ではないかと考えている分野でございます。

まず、ビジネス情報、法律情報、健康・医療情報につきましては、中央図書館のサービスでございます。前回の協議会で視察をいたしたところでございますけれども、レファレンスに活用できる資料を中心に1階に集中的に配置をいたしまして、オンラインデータベースの利用、司書への相談、複写などを1階でまとめて行えるワンストップサービスを展開してございます。1階の資料についてはビジネス情報が企業・業界情報、就活、起業、法律情報が、法令・判例集、身近な法律、健康・医療情報が病気・薬・病院、闘病記文庫を配置してございます。

ただ、利用者がほかの階に何回も行き来するようなことがなくなりまして、利便性が高まったものの、健康・医療情報を例にとりますと、現在、病気や薬に関する文献を中心に置いておりますけれども、働き世代、高齢者、あるいは子育て世代とターゲットを軸に考えていきますと、どこに主眼を置くかによって資料の組み合わせの仕方、それからニーズに沿ったサービスの提供の仕方が変わってくるだろうということでございます。そういった面では、こういったサービス提供の可能性というのは、資料の組み合わせの仕方、提供の仕方によって、発展をしていくと思っております。

また、東京マガジンバンクは、多摩図書館のサービスでございますが、区市町村立図書

館では、雑誌については数年で廃棄をされてしまう現状があります。そういった点で、マガジンバンクは、バックナンバーも豊富に取りそろえているということもあり、利用者から大変好評いただいているところでございますが、他の公立図書館では、雑誌に特化したサービスを行っていないため、まだまだ発展途上という状況でございます。

については、この中央図書館と多摩図書館のこれらの分野につきまして、充実策の検討を行い、特色化をさらに進めていくことが今後の都立図書館サービスの充実を図っていく上で不可欠ではないかと考えてございます。

また、これらを検証して改善を着実に実施していくため、都立図書館自己評価の評価対象事業を今年度見直しまして、協議会での協議とある程度連動させていきたいと考えてございます。

具体的な評価の内容につきましては、ビジネス情報、法律情報、健康・医療情報、東京マガジンバンクの4点を重点化させていただきたいということでございます。見直し内容については、これまでの経緯も含めて説明させていただきたいと思いますので、資料、資料6をごらんください。

まず、評価制度の概要についてでございます。この評価制度につきましては、第23期の図書館協議会の提言を受けまして、平成20年度から実施をしているところでございまして、評価制度の内容といたしましては、都立図書館改革の具体的方策という都立図書館の計画の効果検証を行うために、12の事業を選定いたしまして、運営状況の評価を行ってきたということでございます。指標数については100程度の指標を選定して実施をしてきているところでございます。

次に、「評価方法・評価体制」についてでございます。評価シートを毎年度作成いたしまして、都立図書館内において自己評価を実施した後、協議会にご報告をし、ご意見をいただいた上で、公表して改善を行っていくということで、PDCAサイクルに基づきまして評価を行っていくということに特色がございます。

次に、前期の協議会でのご意見、それから都立図書館での対応についてでございますけれども、第24期の第6回定例会におきまして、評価結果の報告をさせていただいた際に、評価結果が非常に総花的だということで、評価を検証する事業をもう少し重点化した方がよいのではないか。また、所管別にこれまで評価を行ってきたところですが、利用者の視点から評価をしていくべきではないか。さらに、経営判断に活用できるように、短期的なものだけではなくて、中長期的な視点も持った方がよいのではないかというご意見をいた

だいたところでございます。

このようなご意見を踏まえまして、当館の取り組みとして、その下でございますけれども、23期の協議会の提言の基本的な考え方については維持しつつ、ご意見を踏まえた形で改善を図る旨、ご報告をさせていただいたところでございます。

具体的には、評価対象事業の重点化を図り、重点化した事業については、指標を精緻化して、より深く検証して改善を確実に行っていこうということでございます。

これを踏まえまして、3のとおり見直しをさせていただきたいということでございます。

(1)をごらんいただければと思いますが、先ほどご説明しましたとおり、5年後の多摩図書館の移転までにサービスの質のさらなる向上を図っていきたいということで、特に重点的に取り組む4つの事業を評価対象事業としたということでございます。

評価は、この4つを中心に行っていくということでございますが、これまでどおり全体状況についても基礎指標に基づきまして概括的な評価を行っていく予定です。

なお、SWOT分析を記載してございますけれども、評価対象事業の選定に当たりましては、都立図書館を取り巻く状況についても、あわせて検討させていただいたところでございます。まず、都立図書館の強みにつきましては、大規模開架、閲覧席の多さ、豊富な資料、職員のノウハウといったものが強みであろうと考えております。

また、今回重点的に検討していく重点的情報サービスや東京マガジンバンクといった特色のあるサービスも展開しております。

一方で、都立図書館の「弱み」でございますけれども、東京都は、小笠原などの島しょ部があり、これらの地域への遠隔地サービスについては、まだ充実できていない現状でございます。

また、システムの老朽化や多摩図書館の交通アクセス性といったものがございます。ただ、これらの弱みにつきましては、電子書籍などの情報通信技術の導入やシステム改修、多摩図書館の移転といったことで、機会を活用することにより、弱みについては克服するチャンスが生じているということでございます。ただ、電子書籍が今後充実をしていくということになりますと、例えば自宅や移動先でも、ロングテールの品ぞろえの中から本を購入できるような状況になってきたり、また遠隔地の町村立図書館でも、国会図書館のデジタル資料の配信ということが進んでいくことになりますと、都立がこれまで強みとしてきた古い資料についても、デジタルであれば見ることができるということになってくるといったことがございます。

そういった状況の中では、今後はこれまで以上に来館することの魅力、それからデジタルでは実現できないサービスを強く打ち出して、質の高いサービスを提供していくということが強く求められるのではないかと考えてございます。

次に、(2)の「指標の精緻化」でございまして。先に申し上げましたとおり4つの事業を検討させていただく際に、指標を細かく取得することとしております。指標については、運営状況の全体像を把握できるように選定をいたしまして、利用者の満足度や利用状況の変化を細かく検証していくこととしたいと考えております。

なお、指標数については、今回増加をしておりますけれども、事業概要から取得するなど、職員の過度の負担がかからないように配慮して選定をいたしているということでございます。また、都立図書館が行う自己評価では、このように細かく取得をして検討を行います。協議会でこの120すべてを出して検討するのは、時間も限られておりますので、自己評価を行った上でポイントを絞った形で、指標については関連性の深い基礎的なものや、評価検証に不可欠な指標を抽出した上で評価シートに記載をして報告をさせていただきます、ご意見をいただきたいと考えてございます。

最後に、「評価手法の改善」でございまして。これまで、それぞれの事業の評価結果については、所管課が縦割りで説明をしていたところでございます。縦割りの手法については前回、改めたところでございますけれども、評価シートの部分につきましても、各課で行っている取り組みを横断的に記載しまして、個々の事業全体での評価を行っていきたいと考えてございます。

具体的な個別の指標の詳細な説明は省かせていただきますが、評価シートの部分だけ少しご説明させていただきます。これまでの評価シートの枠組は、基本的に変えてはおりませんが、今回重点的に検証を行うということで、書き方に若干工夫を加えております。具体的には、これまでは、例えば重点的情報サービスであれば、オンラインデータベースの講習会を何回行いましたですか、企画展を何回行いましたということで、どちらかというと非常に大枠的な記載をしていたため、図書館において工夫を行ったところが、なかなか記載しきれなかったところがございます。そういった面で、個別の事業につきましても、それぞれの現況や、当該年度の具体的な取り組み内容、昨年度からの改善点、それから利用者の反応があれば、そういったところも各課からの情報を集約して記載をしていくことにより、サービスの現場だけではなく、広報の関係や資料収集の関係なども含めて、全体の取り組み状況がわかるように記載していく形にしたいと考えております。

「指標」につきましては、先ほどご説明したとおり、すべてのものを記載するというわけではなくて、この中から検証を行った上で、事業の変化がわかるものを抽出して検証を行っていくということでございます。

また、指標に関連するデータにつきましても、例えば利用者の属性など、今後検討の上で必要という場合には添付をさせていただきながら、事業改善に結びつけるような形にしたいと考えております。

また、「事業評価」についてでございます。こちらにつきましても、基本的にこれまでと同様の内容でございますけれども、実際のデータの動きがどうかというところで判断をさせていただくだけでなく業務改善を図っていく上で、質的なもの、例えば企画展の回数が増えたから人数が増えたというのも一つはあると思うんですけれども、例えば質的な面で改善を図ったことによって、一日当たりの来館者数が増えたとか、そういったいわゆる定性的な部分も大事だと考えておりますので、そういった部分については取り組みの部分も含めて検証させていただきたいと考えてございます。

また、「今後の展開」につきましては、これまでは次年度の展開ということで記載させていただいたところでございますけれども、今後の展開ということで、もう少し先のことも書けるような形にしたいと考えてございます。

非常に雑駁ではございますが、説明については以上でございます。

【中島議長】 今期の協議会のテーマ、それから自己評価制度の見直しにつきまして説明がございました。ここで皆様のご意見を賜りたいと思いますので、どなたからでも結構ですので、どうぞ発言をお願いします。

【糸賀副議長】 私のほうから補足といいますか、今、課長のほうからご説明あったんですけれども、この協議会に新しく委員になられた方もいて、協議会がどういうふうに都立図書館のサービスや評価とかかわるのかというのが、ちょっとわかりにくいというか、初めて聞いたので全体像がよくつかめないのではないかと思います。それから、実はこの協議会の委員の方は、今も言った、新しく今回なられた方もいれば、前期から引き続きとか、3期連続とかという意味で濃淡がかなりあるわけなんです。

そういう意味で、補足したいのは、今日の資料6の一番初めのところに自己評価制度の見直しということで、今、課長から説明がありました、特に、1番の「都立図書館自己評価制度の概要」のところであったように、どういうサービスに重点を置いていくかについても、実は協議会は23期ですから、今回が25期という意味では、前々期に提言をして

いるわけです。都立図書館サービスと図書館改革の評価ということで、ここでは評価の枠組みといますか、評価がどうあるべきか、この辺は図書館法の改正も受けて、いろいろと議論をさせていただいたところでもあります。

どういう事業計画に重点を置き、そして、それをどう評価するかというようなことを、23期、それから24期あたりでも議論をいたしました。特に、前回の24期は、この前のこの協議会の場で報告があったように、デジタル時代の都立図書館像ということで、電子書籍を初めとするようなデジタルメディアをどういうふうに都立図書館のサービスに取り込んでいくかというようなことについての提言をしております。

そういう意味では、23期、あるいは24期の提言、さらに言うと、正確には22期あたりの提言も踏まえて、これから25期に何をやっていこうとしているかという話につながってきているのです。そういう蓄積、協議会としての継続性だとか、蓄積をした上で今期があるというふうにご理解いただきたいと思います。

したがって、なぜ今さら重点事業、これでいくのかとか、あるいは評価の大きな枠組みそのものに問題があるとかという議論をされてしまうと、実は24期や23期にそれをやってきていて、そのときは当然委員の顔ぶれは変わっていますが、でも、そういう積み重ねで来ていますので、根本から見直しをするような振り出しに戻されてしまうと、正直申し上げて、なかなか協議会としてやりにくいということにはなります。

もちろん、23期や24期の提言が完璧なものというふうに私も思いませんが、改善の余地はあるし、見直さなければいけないと思いますが、一応そういう流れで来ているんだと。特にPDCAサイクルを生かして、自己評価ということで図書館の現場の方々も評価するのだけれども、その中の一部はちゃんとこの協議会でも報告されると。協議会として、こういう評価でいいかという議論はしているわけなのです。

ただ、年に4回という限界がありますので、もちろん都立図書館の業務はかなり広くやっておりますので、そのすべてを細かい点も漏らさず議論できているかという、そういうわけではありません。大きなところで、評価のあり方がこれでいいのか、重点事業がこれでいいのか、それからこの図書館はリニューアルしたのです。リニューアルしてから、もう3年ぐらいたちますか。

【倉富企画経営課長】　そうですね。

【糸賀副議長】　そのリニューアルの成果があったのかどうか、前の状態を知っている方はどうお考えになるか、この1階から5階までのフロアの構成を大きく変えたわけなの

です。それは当初目的があったわけなので、その目的が達成できているかどうか。現状にもいろいろ問題あるのですけれども、やっぱり当初目標があって、その目標がきちんと達成できているかどうかということで、都立図書館の評価はされていくべきだろうと思っています。もちろん違った意見をお持ちの方もいらっしゃるかもしれませんが、一応そういう流れで今期25期の協議会が成り立っているんだということは、ぜひご理解いただきたいと思います。

そういう意味では、今回新たに委員になられた方々は、機会があれば、ぜひ24期や23期の提言もお読みいただくと、その流れがよく理解していただけるのだらうと思います。

以上、勝手なことですけども、ちょっと申しました。

【千野委員】 糸賀先生のご提言というのは、非常によくわかりまして、それで、こう考えたらどうでしょう。今までの評価制度というのは、実は積み上げ方式なんです。ここはこう、こういう要素はこういう要素、それぞれきちんとやっつけていこうよ。質評価といった場合は、これは利用者目線、つまりこの積み上げででき上がったものを、今度は別の視点から見るといってらえ方をすれば、継続性及び積み上げ方式をむだにすることにはならないのではないかなというふうに思います。

というのは、要素を積み上げると、合成の誤謬というのが起きるわけですね。部分最適でも全体はあほだったと。そういった意味では、新しい視点で見直すということも、重要じゃないかなと思います。その面で見ますと、質の評価というのは、出発点としては間違っていないんじゃないかなと思います。

ただ、これはもう少し言葉を足す必要があるのではないかと思う。今、説明の中にあつた来館の魅力というのは、いいキーワードだと思います。来ていただく場としての質の高さというものが、どうなんだろう。いろいろ裏では積み上げているけども、それは結果としてどうなんだろう。そういう形で見るといって、来館の魅力にもつながる。じゃ、その来館の魅力のために自己評価項目はこうあるべきだろうか、ここは足りない、ここはもう少しやるべきだという議論が初めて成り立つような気がするんですね。それをどうするかといったことは、また皆さんの議論を伺ってからということで、とりあえず終わらせていただきます。

【糸賀副議長】 今の千野委員の言われることと同じようなことを私も考えていたんですけども、まずは、この協議会のテーマですね、今期25期のテーマとして、資料5で質の高い図書館サービスの提供を目指しているということ、仮のタイトルではあっても提

案すると。さっきテーマ設定の理由というのがご説明あって、今、千野委員も言われるように、ただ、これぼんやりというか、わりと一般的な表現で書かれていて、なぜこのテーマを取り上げるかという具体的な理由というのは、やや弱いのではないかと私は読むのです。

つまり質の高いというからには、現行の都立図書館のサービスの質的な面で、どこに問題があるのか。つまり現状の水準では、まだまだ高める余地があると。このテーマ設定の理由の中にも、第4段落目のところに、「資料をさらに活用していく余地がある」と、こう書かれているんですが、一体、いわゆる伸び代というのは、どういうところにあると考えられるのか。それは、これから考えるんだというよりも、どこに問題点があって、どこに活用していく余地があるというふうに見ているのかというのが具体的に書かれてないと、何をもって、では質が高まったと言えるのか、それが分からないわけです。つまり質の高いといったときに、これは多分、協議会の委員の方々、それぞれ考えているイメージは違うんだろうと思います。それを収れんさせていくにしては、2時間の会議を年4回積み重ねて、どれだけのことができるか、ちょっとわからないですね。

そういう意味では、これを提案するからには、もう少し現状の質がどうなっているのか、それから質が高いと目指す具体的な中身、今、千野委員は来館者へのサービスというのが一つのキーワードになるようなことを言われたけども、この文章の中には、一方で非来館者向けのサービスの充実もあると。特に、新しい電子書籍という表現を一部の方々には嫌がっていて、つまりこれから書籍も雑誌も新聞も、つまりみんな電子化していくと、コンテンツとしては混然一体となっていくんだと。そういう意味では、総称としては、やっぱり電子出版物というべきだという文化庁の会議なんかでは、そういう話もあるわけで、確かにそれは新聞や雑誌も同じように電子化していきだろうと。そうしたときに、やっぱり非来館で、図書館に来なくてもかなりの情報を受け取ることはできるようになる。一方、来館した人は、私、前から言っているとおり、大規模開架、この図書館の30万近い開架というのは、これは大きな魅力だろうと思うのです。そういう意味では、来館と非来館のバランスをどう考えるのか。特に図書館側の資源配分として、お客さんがどっちが何人多いかというよりも、図書館が持っている資源の配分を、非来館型と来館型にどういうふうに分けていくのかという、これは極めてマネジメントの重要な課題だと思うのです。

そのときに質が高いというのは、一体どういうことを指すのかということ、ある程度示しておかないと、これ議論が拡散してしまうだろうとは思っています。そのことと、さら

に評価を結びつけるという話です。これ自体は私もいいと思うのですが、じゃ、質をどう評価するのかということが、いずれは問われることになると思いますね。今のところは、やっぱりわりと数量的な評価が中心で、満足度評価を質と見るのかどうかということもありますけどね。そういう意味では、もう少し具体性というか、このテーマを設定する根拠となるような質についての現状、あるいは、さっき言った低いと考えているのであれば、どうするのが質の高いサービスになるのか、それについては24期までの評価のやり方があったわけですね。その評価に基づいても、つまり、こういうところに問題があるんだ、こういうところに質の、まだまだ伸びる可能性があることが示されているんだという説明があった方がいいと思います。テーマ設定の理由の問題が、とにかく大きなところとしてあるだろう。

それから、もう一つは、さっきの4つですね。つまりワンストップサービス、ビジネス、法律、健康・医療とマガジンバンクの4つというのですが、やっぱり私は、この協議会の構成を考えたときに、今日お休みですけども、教育長さん、あるいは高等学校の校長先生も入っていらっしゃる。私は学校支援とか、子供たちへの図書館サービスの充実というのは、東京都の図書館全体を考えたときに外せないのではないかと思います。だから、当初あった児童・青少年、あるいは学校支援、教育に対する図書館の支援、そういう意味では子供たちに限らず、私、学校の先生たちへの公共図書館からの支援、これは結局、学校図書館が必ずしも十分ではないということもあるのですけども、生徒と先生に対する支援というのを取り上げなくていいのかなと。特に協議会の構成員を考えたときに、ビジネス支援だとか、法律、健康・医療という、どちらかという、千野さんあたりはビジネス情報はもっぱらお使いかもしれませんがね。法律だとか健康・医療という、必ずしもその分野の専門家がない中で、それからJETROの長島さんあたりもビジネス情報の関係かもしれませんが、法律、健康・医療あたりを取り上げるのはいいですけども、その一方で、やっぱり学校に対する、あるいは教育に対する支援というのを外してしまっているのだからということ、ちょっと私は気がかりです。

以上です。

【中島議長】 ほかにご意見ございませんか。

【千野委員】 今回の糸賀先生の中で、量としての評価ということをおっしゃいましたが、私、実は今期、質の評価ということを考える上では、プロの定性的な評価というのを入れてみたらどうだろうかというふうに考えたわけです。例えば、レファレンスの質が高いか

どうかという議論は常にあるんですけども、どういうふうにやるかといったら、覆面調査隊をつくって、このレファレンスを要求したときに、こういう答えが返ってきた。じゃ、それをいろんなプロが見て、これはどうだろうということをお突っ込む。例えば、そういう評価ですね。

あと、例えば企画展なんかも、質の高い企画展だった。そうかもしれない。でも、そういう展示のプロ、あるいは、その道のプロからして、この資源がある中で、こういう企画展の設定の仕方、あるいは資料の見せ方がよかったのかどうかということをおプロの視点で見るといって、そういった作業が質というものの評価になってくるのではないかと思います。

もう一つ、質とは何かという議論は、これからもう少し突っ込んでいくべきテーマだとは思いますが、忘れられがちなのは居心地の質というのはあると思うのです。例えば、空いた席がどれくらいあるとか、実は、ちょっといらっしゃるので、あえて言いますが、アジア経済研究所の図書館というのは、二酸化炭素の量までちゃんと調整しているんですね。だから、頭が痛くならないのです。じゃ、二酸化炭素の量はどうなっているのかと。例えば、そういった居心地なんていうのも、実は質の部分で今まで語られたことがないテーマだと思うのです。そういう質の部分で、定性的な部分というものをに入れていく必要があるのではないかと、私ちょっと思いました。

もう一つ、質というものを、今度はアピールする部分では、見える化というものをもっともって考えていった方がいいと思います。見える化というのは、例えば100冊の本がある。100冊の本が、そのままぽんと置かれたら、これをあなたが考えてくださいということでは、これはわかりにくいのです。この100冊の本は、東京にここしかない100冊ですよ、あるいは、こういうことに困っている100冊ですよというだけで全然違うわけです。

そういった意味でいうと、見える化ということによる、例えば重点サービス項目というのは4つ挙げられています。先ほどビジネスと言ってますけど、あれはビジネスじゃなくて就職支援なんですよ。だから、あのビジネス支援は、実はビジネスには一切使えないですよ。ただし、ビジネスということで、それが見える化できているんですけども、重点項目というのは他にも簡単にできると思うし、やるべきだと思うものは実はもっとたくさんありまして、東京らしいという、例えば大都市であるとか、芸能であるとか、あるいはオリンピックであるとか、マスメディアとか、それが東京らしい部分でもあるし、来た人に対する満足感を高めることにもなるのではないかなと思います。この見える化という

のは、おいおいいろんな形で触れていくべきかなと思う重点テーマのような気がしております。

以上です。

【倉富企画経営課長】 糸賀先生のご質問の件ですけれども、一つは、質の高いといつたときに、具体的にどこなんだというお話については、次回は多摩図書館の視察になりますので、その次の協議会の際に、実際の今の現状がどんな感じなのか、例えば他団体ではどんなサービスの展開をしているのかとか、そういった状況については、ある程度まとめてご報告させていただければと思っております。

次に、学校支援の関係について、今回協議テーマに取り上げなくていいのかということですが、現在、東京都子供読書推進計画の第二次に基づいて25年度まで事業を進めているところでございます。

今回、提言をいただく時期が24年度末になるのですけれども、おそらく第三次が入ってくるとすると、その後になるので、私どもとしては、もし検討するのであれば、この第二次についての全体の状況について、ある程度検証すべき課題が見えてきた段階で、図書館として第三次を行う場合に何をやるのかということで検討したほうが効果的ではないかと。逆に、今回検討テーマにして、この次にまた同じようなことを検討するというわけにも、なかなかいかないのかなというところがございます。

なお、学校支援といった場合ですけれども、非常に多様な支援の仕方がありますので、例えばビジネス情報でいえば、学校でいえば商業関係の学科がありましたり、さまざまございますので、そういった中で学校支援の部分について、4事業の中でご検討いただいてもよいと思っております。

【中島議長】 ほかにご意見ございますか。

【齊藤委員】 24年度に向かって、顔の見える図書館を目指し、その顔をつくっていくというお話がありましたけれども、その際に、「今後のスケジュール」という資料を拝見しますと、ワンストップサービスですとか、マガジンバンクでいえば企画展、講演会、こういった充実策の検討ということが挙げられています。その際、今までの実績を踏まえた上で将来に向けてどのように充実させていくのか、その方向性ですね。そのところが顔をつくる重要なキーになると思います。ですから、充実策といったときに、いかに変化させていくか、あるいは発展させていくかという、その方向性がすなわち新しい顔になるのだということを意識して、はじめから顔づくりを前提とした検討をしていかれたらいいと

いうふうに思いますし、私どもも、そういった視点でご協力させていただけたらと思います。

ただ、その変化の方向性は、顔の喩えでいえば一つの表情です。そこで、もう少し顔立ちそのものをはっきりさせるためには、図書館の機能をもう一度再定義するということが必要ではないかと思います。これまでもデジタル化に関していろいろ議論がありましたけれども、オンライン上での機能というものと、オフラインの機能、これらが図書館の機能として、利用者に何をもちたすかを明確にすることが重要です。来館することの魅力というのはオンラインの機能充実ということになると思うのですが、その反面オンライン上の図書館機能の充実ぶりというのもあって、それとバランスをとる形でオフラインの機能が充実してくると、そこが、まさに何ゆえに来館しなければいけないか、来館してよかったという満足にもなり、行ってみたいという動機にもなると思うのですね。

ですから、オンライン対オフラインということ意識して、それは来館者に対するサービス対非来館者に対するサービスということと対応するかもしれませんが、両者のバランスから図書館の機能を再定義して顔立ちを一新しながら、表情の部分では、今まで積み上げてきた直接のサービス、来館者に対するサービスを変化させていくという、その二面が必要ではないかと思います。

【中島議長】 それでは、ここで若干休憩をとりたいと思います。11時5分まで休憩をさせていただきます。

(休憩)

【中島議長】 では、お待たせしました。会議を再開いたします。

幾つかご意見が出ましたけれども、そのほかご意見、ご質問があれば、どうぞ。

【長島委員】 満足度調査をやられているというふうに出ているんですけども、質の高さは、結局利用者が判断するものと思っているんですが、現状どのような満足調査をしているかということをお願いしたいのです。

【倉富企画経営課長】 本館では、毎年継続的に利用実態満足度調査というものを実施しておりまして、大体1月ごろ、3日間かけまして、来館者に調査を行っております。昨年度の場合ですと、1月16、17、19日ということで、日曜日と月曜日と水曜日の3日間にわたって、来館者の方に調査票をお渡しして、回収をして、具体的な内容について満足度を確認しております。

利用者の属性、年齢層、性別、職業、居住地、勤務地、利用頻度などのほか、図書館の

資料の利用冊数や利用目的などもっております。

具体的には、蔵書の量、蔵書の質、閲覧室の快適さ、蔵書の検索システム、資料の配置、職員の対応、掲示のわかりやすさ、レファレンスサービス、インターネット、複写サービスなどについて、利用者にとっての重要度と満足度についての5段階でっております。

それとあわせて、個別のサービス、今回協議会で検討することについて提案させていただいている4つの事業についても、個別に満足度などを取得しているという状況でございます。

例えば法律情報サービスについて言えば、このサービスを知っていますかということをお聞きして、昨年度の結果ですと、「はい」が35%、「いいえ」が大体50%、「無回答」が15%です。法律情報サービスコーナーの1階の資料を使っているかについては、「はい」と答えられた方が4%くらい、「いいえ」が81%。法律関係の資料は、2階に非常にたくさんございますので、その辺で資料の接続の仕方とか見せ方とか、そういったことが大事になってくると思うのです。1階が法律情報コーナーといったときに、法律情報サービスは1階だけで展開しているわけではないので、その辺の見せ方の問題などもありますし、その上で重要度とか満足度の関係でも、「とても重要」とか「重要」と思っている人が何割とか、あるいは満足度がどのくらいというところについてもとっているということです。

【長島委員】 今どれぐらいの満足度が……。

【倉富企画経営課長】 前回の図書館評価で満足度の全体のもので出ておりますけれども、都立図書館全体として、22年度で重要度が5段階評価で4.37、満足度が4.07ということで、3が普通になりますので、一定の評価はいただいているのかなという状況です。あとは個別サービスごとで、それぞれとっている状況です。

【糸賀副議長】 前回の資料はお送りしているんですか。

【長島委員】 はい、第1回いただいています。

【糸賀副議長】 その中に今の、6ページかな、そこに全体のまとまりがあって、そこに今の満足度が出てくるんですね。ただ、だから私、質の高いといったときに、満足度が高いということで質の高さをはかるんですかね。このやり方だと、実は平成19年が満足度3.95、平成20年度が4.15、その次が4.05、4.07ですよ。それで、今4.0になっていますよね。これが上がればすごいと思いますけど、4.3になるかと、4.5になるとかということが、ほんとうに起こり得るかどうか。それはそれで一つの目指す

方向性として考えていいと思うのですが、さっきの質の高い図書館サービスの提供と
いったときに、これを設定すると、協議会として、こういうテーマで今期やるんだとい
うことの合意を見ることになりますから、皆さんも了解することになるのですが、質の高い
というのが、レファレンスはレファレンスでもいいですよ。私やっぱり、どういう問い合
わせを受けて、それに対して答えているかという、その問い合わせの質が変わるとい
うことが起きないと、質の高いとは言えないのではないかと。つまり満足度は、ある程度期待度
との相関ですから、都立図書館だったらこれぐらいできるはずだと思って期待どおりのサ
ービスを受けられると、ほぼ満足するんですよ。その期待がもっと低いと、どうせ図書館
なんだから、こんなことしてくれないだろうというふうに思っていて、ところが、意外と
いいサービスがあると、同じサービスを受けていても、それはすごく満足度は高くなりま
すよ。一方で、都立図書館なんだから、当然これぐらいのことはできて当たり前だと思っ
てきた人が、意外と低かったら、それは満足度は下がるんですよ。だから、従来と同じ
サービスをやっていても、両者がどのぐらいの期待水準で来ているかによって満足度は変
動してしまうので、満足度にあまり依存するのはどうかなと。

それから、せいぜい4と5の間で、そんなに劇的にはもう高くないだろうと思っ
ているんですよ。これは方々の満足度調査を見ても、大体そのぐらいの数字になりますか
らね。それよりは、質の高いビジネス支援とは一体何なのか、あるいは質の高い法律情報
サービスというのは一体何なのか、それをこれから議論していくというのが、このテーマ
設定なんですか。それから、評価のやり方は、どうすれば、それで質が高まったことが検
証できるのか、それをこれから議論していくというのが、この協議会のテーマというふう
に理解してよろしいのか。

【倉富企画経営課長】 はい。

【糸賀副議長】 そうすると、ある程度協議会の委員の間で、その辺の合意がないと、
これでいけないわけですが、皆さんは、質の高い図書館サービスというものについて、あ
る程度納得していただけるんですかね。

それから、この中には「都立図書館ならでは」と書いてあるんですよ。都立図書館な
らではの質の高いサービスって一体どういうものなのか。単に満足度が高いだけだったら、
それは多分私、ほかの都立図書館じゃなくても、同じようなことはできるし、同じような
結果になるだろうと思います。そういう意味では、都立図書館ならではというのは、都
市東京情報の提供なんていうのは、まさに都立図書館ならではだと思うのですが、そこは

外すわけですよ。都立図書館ならではのビジネス情報、あるいは法律情報、健康・医療情報、何なのか。マガジンバンクあたりは、私は都立図書館ならではのとは考えられるのかもしれませんが。だから、その場合、指標としては満足度だけじゃなくて、マガジンバンクで提供できる雑誌が、極端なことを言えば、都内のほかの図書館にはないけど、都立図書館にはあるという、そういうユニークタイトルというのが、それがどれぐらいあるのかというのは大事な質になっていくのだと思いますよ。都内の市区町村立とほぼ同じような雑誌を都立図書館が提供しているんだとしたら、それはほかの図書館に行っただけであればいいわけですからね。都立図書館ならではの質の高いマガジンバンクというのはどういうものなのか。それをこれから考えるというわけですか。

【倉富企画経営課長】 そうですね。これからいろいろ調べさせていただきたいと思います。

【糸賀副議長】 そのとき、入館者数だとか、利用の件数は量ですよ。そうじゃなくて、質の高さを目指すということであれば、やっぱり質的にそこを分けるカテゴリー分けみたいな、さっきレファレンスでもいろんなレファレンスがあるだろうと。それから、雑誌のコピー1つとったって、単に量じゃなくて、どういう雑誌がそこで複写請求されているのかというようなことも、カテゴリー分けしないと質の高さは出てこないんじゃないかという気はしますけども。

【中島議長】 ほかにはご意見ございませんか。

【野末委員】 せっかく来たのでしゃべります。資料5で、協議テーマの理由が書いてあって、それから後ろにスケジュールがあるんですけど、今までの話の確認になるのですが、要するに、このテーマは都立の図書館サービス全般について質を高めるにはどうするかということ話すのではなく、後ろにある色のついたところについて、協議会で今期検討してはどうかというご提案だというふうに理解してよろしいですね。

【倉富企画経営課長】 はい。

【野末委員】 そうすると、協議テーマをそれとわかるようなものにしていったほうが、我々も誤解がないのかなと思って。多分、今回はテーマ自体を考える回なので、今、副議長がおっしゃったように、我々の中で合意をとって、それを表現できるような協議テーマの文言にしたほうがいいのではないかということが、まず確認とお願いです。

その上で、個人的な感覚になるのかもしれないのですが、重点的情報サービスというのは、後ろのスケジュールの表の一番左の項目の中に、都民サービス、協力連携、基盤整備

というふうに3つにカテゴライズされていて、さらに都民サービスの中が5個にカテゴライズされているのですが、必ずしも排他的じゃないような気がするのです。情報のジャンルで分けていたり、対象で分けていたり、それから手段で分けていたりするので、必ずしも排他的ではないので、この黄色いところだけに限定することで果たして話し合いがうまくできるか、言い方を変えると、ほかのところ、灰色になっているところを全部除いて検討していけるかというのは、やってみないとわかりませんが、もしかすると、そうでもないのかなという感覚が個人的には少しあります。

なぜそんなことを申し上げるかということ、一番最初、この協議会のテーマを伺ったときに、質を高めるということについて、そもそも何を重点にするかということか、どこにコストや人員を割くかということ自体を決めることも質を高める重要なポイントだろうなというふうに、先ほどから糸賀委員や千野委員の話を聞いていて思ったので、要するに、この中でどこに色をつけていくか、そのこと自体をまず話し合いながら決めていくという手段もあるかなというふうに感じました。これは、ほかの委員の皆さんがどう思われるかわからないですけど。

それから、質の高いということについては、これも私の感覚ですけど、ここで言っている質というのは、どうも量に対する質ではなくて、もう1個上の概念なのかなという気がするんですね。評価の言葉で言えば、アウトプットではなくてアウトカムの部分、つまり成果のようなもの、それをはかるためには質的な評価もあり得るし、量的な評価もあり得るんだけど、そういう意味の質の高さではないのかなというふうに理解をしました。

大学でも、最近授業評価というのをやらなければいけなくて、学生に評価を受けるのです。そうすると、評価を高めるのは簡単で、いい成績をどんどん出して、ビデオか何かをどんどん見せてやっておくと評価が上がるという面があるのです。でも、それはあまり本質的ではないと思うのです。満足度もそれに近いところが多分あって、期待と結果のギャップの話なので。そうではなくて、大学の場合でいえば、学生が授業を受けることによって学力を身につけたとか、関心を高めたとか、就職に一步近づいたとか、そういう部分をきちんと評価すべきだと、これは私の持論でもあるのですが。そうすると図書館の場合には、図書館の利用者が図書館に来たことによって、何らかの問題が、課題が解決できたということが、突き詰めれば成果だと思うのです。それが、多分ここで言っている質を高めるということではないのかなと私は理解したのです。

ここで言っている課題解決には、もちろん仕事上で知りたかった情報が手に入った、そ

れが実際に役に立ったということでもいいですし、それから、ちょっと嫌なことがあったので、スッキリしたいという利用者が来て、何かの小説を読んで、ちょっと涙を流して気分がスッキリして帰ったというのでも多分いいのだと思うのですが、そういったもう少し利用者の時間的などというか、心理的などというか、認知的などというか、そういった動きみたいなどころまでを対象にしたようなことができるといいのかなと。そのための手法として、さっき千野委員がおっしゃったミステリーショッパー、図書館でもやった例が海外にはあるって、日本でもあるんですかね、そういったさまざまな手法が、そこで考えられてくるということで、多分下の色のついた評価のところにつながるのかなと思いました。

あまりまとまらない話ですが、多分今日はまとまらない話をして、今後、それを無理にまとめていくのだと思うので、ちょっと話は拡散されてしまったかもしれないのですが、これから限られた回数で協議をしていかなければならないので、テーマとなるようなキーワードを幾つかここで挙げればいいと思いますので、私なりの考え方を申し述べさせていただきます。

【千野委員】 今、野末先生がおっしゃった大学評価の部分でいいますと、USニューズ&ワールド・レポートという雑誌が、毎年大学評価をやっていまして、あれの中身をよく見たら、数値項目というのはあるんですけど、重要視しているのは、ほかの大学の学長に、どの大学がすごいと思うかということを知りたいです。それに正直に答えるところもすごいと思うんですけども、つまりは、やっぱり定性的な評価というものの重要性というのは、野末委員がおっしゃったように、単位を乱発するのでも、就職指導するのでもなく、その向こう側にあるところに行かなきゃいけない。大学はそう考えて評価をするわけです。その場合には、やはり定性的な評価というものを重視する必要があるのではないかと、今話を聞いていて思いました。

【中島議長】 ほかにご意見ございますか。

【岡本委員】 私もあまりまとまるどころがなく、しかし野末先生がおっしゃってくださったので言いやすくなったのですが、まず質の高いというのは、ほんとうに難しいなという話であるなと思って、ただ、この線で行くのであれば、都立で考える質の高さとは何ぞやということ、やはり示される必要があろうと思います。もちろん定量的な評価ということは否定しないのですが、どうしても、非常に言葉は悪いですけど、お手盛りの部分も避けられない、そういう印象が避けられない部分もありますし、結局数字だけ見ても、正直何もわからないというところもあろうかと思っています。

そういう意味では、既に議論も出ているような定性的な評価、あるいは覆面調査といった評価、日本ですと大阪府立が2年ぐらい前に、それは府全体の覆面調査の中で好評価を得たというのは、かなり話題になったことがあったかと思うのですが、それは生々しい声がわかるようなやり方を取り入れていく必要が、まずあるのかなと思います。

いわゆる課題解決支援系のものも、全般的に考えられているもの、本来理想とされるものよりは、どちらかというところ、今大部分の図書館で取り組まれているのは、棚をつくって完了とか、相談受付で完了というところで終わっているのではないかなと思います。しかし、まさに課題解決であって、課題が解決されたのかどうかわからない状況は、やはり多いに問題があると思いますので、やるのであれば、ほんとうにそれは課題解決になったのか、その糸口をちゃんと図書館は提供できたのかというところを調査するべきではないかなと思います。そういう意味では、利用してくださった方々に対する個別のインタビューという形も一つの調査、あるいは評価の手法として成り立ち得るのではないかなと思います。

あとは、ちょっと全般的な話になるかなと思うのですが、前回、私もその責任の一端はございますが、非来館向けサービスの充実というところであったので、今回、来館というところに結構焦点があるかなと思うのですが、ただ、市区町村立図書館なら、ある意味、わかりやすい二分法でいいと思うのですが、都道府県立の図書館ですから、まさに弱みのところに出ていたような、島しょ部への遠隔地サービスというものもありますし、要するに都内の市区町村に対する間接的な支援、図書館間協力を行っていくというのも都立図書館の大きな役割ですし、そういう形で利用者、最終的にはエンドユーザーに対してもサービス提供しているわけですから、この部分をきちんと評価するというのも、やはり必要ではないかなと思います。来館者が多かった、少なかったという議論だけではなく、都立図書館があるがゆえに、少なくとも都民がどれだけ満足したのか、成功したのかといったあたりが、もう少しはかれるのではないかなと思います。

あと、もう1点ですが、これは前期の協議会の中でもかなり話題になったかと思うのですが、やはり首都東京の図書館としてというお話であったと思うのですが、その観点ももう少し評価の軸の中に入れられないものだろうか。もちろん、今回出ている自己評価の見直し対象の、この4点でも構わないのですが、健康・医療といったときに、もう当然ながら東京には日本の名立たる医療機関があるわけですし、そこどう連携していくかということは、結果的に首都東京の図書館としての大きな貢献、国全体に対する大きな貢献になるかと思うのですが、ちょっとそういうある種、前に述べたような間接的な

部分もそうですし、おそらく首都東京としてというのも間接的な話になると思うのですが、非来館と来館というくくりとは、ちょっと別のところで、直接、間接という観点を取り入れて、その間接的な部分での貢献がどれぐらいあって、それをどう評価して、どう改善するのかというところが、きちんと項目として入っていないとまずいのではないかなというのが、ちょっと最近、都道府県立図書館の来館者サービスに力を入れ過ぎぐあいに、いささか、大丈夫かと、かなりいろいろ思っているのです、その点気になりました。

弱みの島しょ部の話も、ほんとうに大きな問題ですし、実は東京のほんとうに大きな課題だと思いますので、この辺がうまく入るといいのではないかなと思いました。すみません、私、ほんとうにまとまっておられませんけれど、何となくもやもやとした違和感を伝えさせていただきました。

【千野委員】 顔の見えるという議論が時々出てきますけども、これ私の、またかと言われるかもしれませんが、やはり東京都立図書館の方の顔が見えません。館長の顔が見えません。あるいは司書の方の顔が見えません。満足度って、そういうことだと思うのです。この人が教えてくれたんだ、この人が僕らの図書館をつくってくれているんだ。そろそろ個人が前に出る施策、考え方というものは必要なのではないかと思います。

ただ、一番外に向けて発信して成果があるのは、これも持論なんですけども、司書の方だと思います。

以上です。

【中島議長】 ほかにご意見ございますか。

【糸賀副議長】 今、ほかの方からあまり出ないものですから、これを協議会のテーマにするのであれば、ちょっと漠然としていて、ややとらえどころのない感じがありますね。さっき野末委員が言われるように、どういうふうに図書館サービスを使って問題が解決できたのかという、そういうアウトカムの部分、何が増えると質が高まったというふうに、その場合は言えるんですか。そこが、もう少し合意がないと、やっぱり議論は毎回こういうことの繰り返しで、私はこういうふうに思うとか、いや、こういうイメージでとらえているということの意見の表明合戦みたいになってしまって、建設的な議論を私もしたいと思うのです。別に私が考えている質と同じでなくてもいいのですが、少なくとも事務局から提案があって、委員の皆さんが合意できるような方向性は何かないと、漠然とした議論の繰り返しになるのではないかなと。

それから、評価と連動させるというのは絶対必要だと思うのです。結局、評価と連動させるということは、P D C Aの経営サイクルというか、そこと連動するわけだから、どういう問題点があるかが、この25期の議論の中で浮かび上がって、それに対して質を高めるための具体的な改善策がちゃんと提案できるというふうにならないと、ちょっと意味がないと私は思うのです。

そういう意味で、どういう課題解決につながったかみたいなのは、それから、さっき覆面調査もそうなんです、それってほんとうに調査できるのかな。その後ちゃんと信頼できるデータが手に入って、協議会として改善策はこういう方向だというのがまとめられるのであれば、私はそれでもいいと思うのですが、それから、これは岡本さんが言われたのでしたか、千野さんが言われたのかな。確かに個別のユーザーに聞いて、あなたはこういうふうに図書館を使ったのかというのを詳細にインタビューしていく。場合によっては、図書館利用に熱心な方々を複数集めて、いわゆる最近ではフォーカス・グループ・インタビュー、そういうふうなことをやって明らかにしていくという手法も考えられるのです。ただ、そのためには、それなりのインタビューの技術がなければいけないし、そういう人たちを集めるコストがかかりますから、通常の業務の傍ら、何かカウントして統計を集めるとか、機械が自動的に集めるというわけにいかないから、その辺はある程度覚悟した上で、そういう手法を選択していくことになりそうですけれどもね。

というふうなことで、次の会議に向けては、もう少し質についてのコンセンサスを得て、それを実際にどういうふうに測定評価していくのかという方向性が見えてこない、建設的な議論にならないと思います。そのときのポイントは、評価がきちんとできるような数値、数値じゃなくてもいいんです。とにかく、さっき定性的な評価とどなたかも言われましたけれども、その定性的なデータが集められるのか。それが、ある程度信頼性がないと、何人かの人に聞いたらこうでしたというのではなくて、都立図書館、毎日1,000人近い方がいらしてますよね。もちろんホームページを通じて遠隔利用されている方も、都民だけではなくて、全国に当然いらっしゃるわけです。それから、さっき岡本さんも言われるように、都内の図書館の方たちも使っているわけですから、それがきちんと反映できるような定性的なデータを集める方法、それがある程度見えてないと、話はすごく大きくても、実際の方法論になったときに、でもそんなデータ集められないよねということになっても困ると思うんですよね。

だから、覆面調査というのは、アメリカは盛んにやるのです。国内でも幾つか少数の事

例はあります。アメリカは、やっぱりそういうのをもっぱら図書館以外のところでもやるわけですね。もともと警察なんかが、おとり捜査を当然のようにやるような国ですから、つまり覆面調査というのは、頼んだ人に知らない顔してレファレンスしてもらい、あるいはカウンターに行ってもらいわけですね。この辺の道義的な問題も、日本の場合、当然発生しますので、そこらあたりは慎重にやったほうがいいと思います。発想としては、すごくおもしろいし、いろんなところで出てくるのですが、そう簡単にそれはやらないな。だれに頼むのかということもありますし、ある程度手順について議論をしておかないと、それも任せられない話なので、アイデアとしては、私もすごくおもしろいし、評価するのですが、実際にやるとなると、これはなかなか慎重にやらざるを得ない手法だと思うので、その辺も含めてきちんと建設的な議論をしたほうがいいと思います。

【野末委員】 今、個人的に理由があって、いわゆる質的な研究について、あれこれ調べて考えているところなので、今のお話はとてもよくわかるのです。質的な分野でいうと、やっぱり信頼性のおけるデータということを基本的に使うのです。データを集めるというのは、かなり骨が折れるのですね。いろんな人がいろんな方法論を提案しているのですが、なかなか合意には至らないところがあって、かなり難しいのだと思いますね。だから、もちろん都立の皆さんだけではなくて、我々もちょっと覚悟を決めてやらないと、少し骨が折れる部分はあるだろうと思います。

ただ一方で、先ほどの覆面調査、確かに日本では道義的な問題や倫理的な問題というのがあるって、なかなか難しいので、それにかわる方法、例えばシミュレーションによる方法であるかと、代替する案はいろいろあるのです。それから、インタビューの話がありましたけども、インタビューも、やっぱりコストがかかるし、技術も要る。例えば、それにかわる方法として、観察という方法もあります。だから、やろうと思えば、個人的な感覚としては、時間とお金がある程度必要ですけども、方法としては選択肢はいろいろあるのかなとは思っています。

ただ、定性的だけにこだわることの危険性というのはやっぱりあって、定量的なもの定性的なものというのは排他的なものというよりも、ある目的を達成するための、たまたま定性に寄っているか、定量に寄っているかという違いだけであって、だから、そこはあまり定性、定性ということにこだわり過ぎずに、もう一段上の、ここでは一応質の高いという言葉を使ってますけれども、そこが何を言えるのかということで、それを確認する、あるいは達成するためには、評価の手法として、たまたま数量的なものを用いるか、

たまたま質的なもの、定性的なものを用いるかということは、後から来るのだと思うのです。目的によって、その方法が決まるのだと思うので、我々自身も首を締めているような気がするのですが、難しい方向に持っていつているような気がするのですが、ただ、糸賀委員がおっしゃったように、意見表明、交換で終わって、何となく報告書をまとめるのは、あまり建設的ではないので、どの言葉が一番いいかわかりませんが、データに即してというか、もうちょっと具体的な物で議論ができるようなたたき台というのでしょうか、それを少しご提案いただくか、あるいは持ち寄るかして、それをやっていったほうがうまくいくのかなと。

【糸賀副議長】　じゃ、野末委員のイメージで結構です。例えば、今回、重点的情報サービスにつながっているビジネスでも法律でも健康・医療でもいいですが、これについて質を高めるといのはどういうことで、それを確認するわけですよ。いわゆる現状のサービスに対してモニタリングをやって、それがどういうふうに今動いているのか。それで、質的にここに問題がある、だからこういう改善をしたほうが良いというふうにやれば一番いいわけですよ。すると、この中のどれでもいいですよ、法律でも、健康・医療でも、どういうことになりますか。

【野末委員】　ビジネスの、例えばインタビューなり観察なりという手法を使うとすると、ケースを集めますよね。何人かの利用者、大勢でも少なくともいいのですが、インタビューなり観察なりで、どういう課題をもって、どういう情報を集めて、それをどういうふうに使って、どういう結果が出たかということ、やっぱり記述しますよね。基本的に質的調査というのは文章化してやりますよね。

ここから先が難しいところなんです、それをもって今回評価するには、ある程度一般化の方向を目指さなければいけないわけですよ。たまたま、この人がこうだったんだという言い方をされないために考えなければいけないわけですよ。そのためには、ここは質的な評価、いわゆる学術的に研究の分野でも意見が分かれるところのようなのですが、やり方がいろいろあって、理論的飽和というらしいのですが、つまり基本的には事例を可能な範囲で、条件がいろいろありますから、コストとか時間の問題があるので、できる範囲で、ある程度集めてやってみる。それを複数人でモデル化するような検討をします。ある手法を用いて検討していつて、その結果が出ますよね。きっとこういうケースでは、こういう支援が足りなかったから、この部分をこう改善すると、こううまくいくのではないかというモデルのような提案的なものができますね。それをもって、ほんとうにそうか

どうかということを確認するために、理論的飽和って難しい概念らしいのですが、これ以上のモデル化は難しいだろう、これ以上の抽象化は難しいだろうというラインまで、ある程度達すれば、それをもって一般化ができたというふうに一応見なすということなんです。

それが必ずしもたくさん集めればいいということにはならず、極端な例でいうと、1例でも、ここで我々がきちっと合理性を持って議論をして、結果を検討していければ、そのことで確かにこれは、少し一般的に通用するような提言ができそうだねということしていけばいいというのが、どうも質的な考え方の基本的なラインなんです。

ただ、口で非常に簡単に申し上げていますが、実際の作業は相当に時間がかかるし、コストもかかるのです。だから、数値でやったほうがはるかに簡単で、コストも安いのです。なので、私も質的なところだけにこだわりたいとは個人的にはあまり思っていないんですけど。

【糸賀副議長】 今の話はほとんど学術的な話でして、そうやるのだったら、うちでも盛んにあります大学院の修士論文レベルの話になってくるんですよ。だから、今の例えばグラウンデッド・セオリーだとか、あるいはエスムメソドロジーだとか、そういうところで言われている手法で、それはこの協議会には、私はなじまないのではないかなというふうに直感的には思うのです。

それに比べると、一つは実務に携わっている図書館員というか、司書の方も納得してもらわないと、つまり学術的にはこれで定性的な評価がきちんとできたとと言われても、現場の人からしたら、どうもいま一つピンとこないというふうに言われてしまったら、私はどうしようもないというふうに思うのです。

今日の資料の中で、例えば今、法律情報で言われたの、それとも健康・医療で……。

【野末委員】 どれでもいいですよ。

【糸賀副議長】 そうすると、今日の資料6で附せんがついているところがありますよね。例えばビジネス情報——これ、よく見るとビジネス情報も法律情報も基本的にはインプット、アウトプット、アウトカムは同じなんですよね。ほとんど変わってないのですよ。だから、逆にいえば、どこでもいいというのも、でも変だなと私は思いますけど。その中の6番というところに重点的情報コーナー入室者数ってあるでしょう。今の1階のレイアウトの中で、どうやって入室者数を、それぞれビジネス情報の入室者が何人、法律が何人、健康・医療が何人というのを、そもそもはかれるのかなと思うのです。

だから、質の高いというのは、私のイメージではこういうことです。レファレンスの質問の中で、1階のレファレンスカウンターでも、それから書庫出納をやるカウンターがありますよね。そこで主題で問い合わせられた内容をちゃんとカテゴリ分けしておくべきだと思いますね。つまり歴史について聞かれたのか、文学について聞かれたのか、あるいはビジネス情報について聞かれたのか、健康・医療について聞かれたのかですよ。その質問内容を単純な所蔵確認、つまりこういう資料がこの図書館にありますかというのと、何か課題を持ってきて、これを調べたいんだと。どこの文献に載っているかはわからないと。でも、この図書館にやってきて、これを調べたいというふうに来た人との区別は、それは受け付けた職員はできるだろうと思うんですよ。そういう意味での寄せられた質問のカテゴリに分けておいて、その中のどのカテゴリを図書館として重要視するのか、それが結局、都立図書館が考えている質の高い図書館サービスに近づいたことになると思いますよ。そのカテゴリが増えればですよ。実際に利用者がどういう使い方をしているのかは、今、野末委員も言われるように、いろいろと聞いていかなければいけないのです。でも、すべての利用者に聞くことは絶対に不可能ですよ。すると、協力してくれる方に聞くと、それは善意でやっていただきますから、いろいろいいことを言ってくださると思いますよ。でも、そうじゃなくて、この図書館に来たけど使い物にならなかったなって帰ってしまう人は、いつまでたってもつかまらないと思いますね。その答えてくれた人だけいろいろ聞いていって、うちの図書館、質が高まったんだと言っても、それはほんとうのことはわからない。そういう意味で、それが信頼性があるデータになるのかどうかというのは、かなり怪しいと思うんですよ。

学術研究としては、それはすごくおもしろいテーマで、その図書館を使って問題解決した人が、どういう使い方をしたのかを調べるのは意味があるのですが、都立図書館の評価に結びつけるのであれば、やっぱりプラスに評価してくださった方だけじゃなくて、やっぱりマイナスに評価してくださった方というのも把握しないとイケないだろうと思うのです。そうすると、最終的にはさっきの満足度と、それから受け付けた質問のタイプをきちんとカテゴリ分けしていて、そのカテゴリの中に、都立図書館として、これは、うちは重要視したい、あるいは、これは質が高いと見る、そういうサービスの割合や件数が増えていくことで質が高いというふうに判断できるのではないかと思いますよ。それが、多分現実的にやれる範囲で、都立が目指している質の高いところなんだろうと思います。

そのことと、入室者数がカウントできるんだったら入室者数、それから、開架で貸し出

ししないわけですから、開架の本がどれだけ動くかというのは、やっぱり重要だと思うのです。だから、ある程度観察で、どのエリアの棚が、要するに利用されているか。利用されているかというのは、ある程度棚の動きでわかるはずなので、それを棚の整理をするために委託が入っていますよね。あの委託の人たちに、例えばどの本が動いているのか、どの棚が一番ある意味で乱れているのか。乱れてくるということは使われているわけですから、その辺のカウントとか、それから、今、2階、3階の返却棚はやめているわけですか。一時使った本はここに戻してくださいというのをやっていましたよね。あれは今やめているのですか。

【倉富企画経営課長】 今、行っておりません。

【糸賀副議長】 そうすると、開架での利用状況というのは、私どもの研究室で毎年やらせていただいているけど、ある程度巡回をして、どのフロアの棚が利用されているかというのをカウントするほかにないと思いますね。そういう幾つかの方法の併用で、都立図書館が考えている分野の資料が使われているかどうかで質の高さを見ていくことが、なるべく多くの利用者を対象にし、信頼性が比較的高いデータが得られるのではないかと思います。

もちろん、今日議論に出てきた覆面調査だとか、あるいは個別の利用者に対する、いわゆるデプスインタビューをやるわけですよね。表面的なインタビューじゃなくて、もうちょっと突っ込んだインタビューをやるという方法も、それは考えられると思います。ただし、それは利用者のごく一部を対象にするだけでしかないという限界はありますけども、どういうところに問題点があるかという洗い出しは一応できるだろうと思います。その辺が今のところ現実的な方法としてやれることかなと思いますけど。

【野末委員】 私と糸賀先生がここで議論してもしょうがないのですが、先ほど私が申し上げたのは、おっしゃるとおり、確かに突き詰めると修士論文とか博士論文の話なんです。そこをほんとうに突き詰めてきちんと学術的にやろうとしたら、それはとても無理だと思うんですね。ただ、本来は目的があって、方法が決まるんですけど、実際には条件があって、どのくらいコストがかけられるかとか、どのくらい時間がかけられるかということのほうが、先に来るのです。研究でも実はそうなんですけど。なので、今、糸賀委員がおっしゃったことに結果として収まるかもしれないのですが、そうは言いながら質的な研究とは、実は我々には身近で、例えばテレビのドキュメンタリーというもの、典型的なものだと。取材に行って、何となくこう考えているらしいということ、30分

なら30分の番組で、この人たち、こういうこと頑張っているから、こんな成果が出てすばらしいねということを組み立てるわけですね。あれは別に学術的にどうかということでは必ずしもないと思うのですが、そんなイメージが、私のここで言っている、さっきのインタビューなり観察なりの結果です。糸賀委員がおっしゃったように、ある程度包括的に全体を見たときに、抽象的な話だけずらっとやったらつまらないので、その中のケースとして、例えばこういう人がいて、こういうふうになって、こういうふうになったという幾つかの、NHKスペシャルでも何でもいいんですけど、例えばこんな人がいて、ここではこんなことがあってと、事例を放り込みながらストーリーを組み立てますよね。そういうのが私の考えている、ここで言う質的な調査のイメージなんです。

だから、さっきも申し上げたように、量の部分と質の部分とあわせ技のようなもので、全体として信頼性を高めるような、担保するようなデータの集め方と、それから評価の仕方というのは、私はあると思うのです。それは、先ほど糸賀委員がおっしゃった中に非常に重要なキーワードがあって、都立の図書館、実際に勤められて、皆さんが納得できるようなとおっしゃいましたかね、それが一番重要なのかなと思うんです。皆さんの条件の許す範囲で最も納得できるようなものという、いわゆる落としどころというのはあるのだろうと思うので、その範囲で考えていけば、いろんなあわせ技でできるところはあるかなと思うので、結果としては、今、糸賀委員がおっしゃったようなあたりに落ち着くのだろうと思うんですけど。

【中島議長】 今、今期の協議テーマと、それから自己評価の見直しについていろいろご議論いただきました。事務局から提案された質の高い図書館サービスの提供を目指してという、この質の問題が非常に議論されました。何をもちえて質が高いというのか。それが自己評価と結びついて、どう指標化していくのかと、非常に大きなテーマでございます。これは当然、今後の協議会でも皆さんの意見を聞いてやる必要がありますけれども、体制として、この方向のテーマで今期をやるということについてはよろしゅうございますでしょうか。

それで、今言いました質というのは、さっきおっしゃったように、ある程度委員が皆さん共通の感覚を持たなければいけませんので、ちょっと難しいでしょうけど、次回にどうということが考えられるかというのは、ちょっとたたき台みたいなものを出していただければと思います。

【倉富企画経営課長】 はい。

【中島議長】 それから、もう1点、自己評価で、最初に糸賀委員から児童・青少年の読書活動、あるいは学校支援というのを重点と言えるかどうかは別にして、全く外すのはどうかというご意見がありました。私も、今日いらしてない教育長さんなんかを含めると、この部分については、ちゃんと目を向けていかなければいけないと思います。当然、全体評価の中でやるという発言がありましたが、そうだと思いますが、この重点事業4事業と同格で扱うかは別にして、何らかの形で評価が別途できるような、そういうこともちょっと検討していただければと思っています。

ということで、よろしゅうございますでしょうか。今日の協議会のテーマの選択と自己評価の見直しの方向ということでまとめさせていただきました。ご協力をお願いしたいと思います。ありがとうございました。

以上で終わります。

【倉富企画経営課長】 それでは、宿題の部分については、事務局の方で2点あったかと思うんですけど、一つは質の高いサービス、都立図書館としてはどういうイメージを持っているのかというところです。次回は視察ですので、その次の協議会で、ご説明できるよう務めたいと思います。

それから、議長らお話がありました学校支援の部分については、持ち帰り検討させていただきたいと思います。

最後に、8月1日付の幹部の人事異動で、館長の森口が今回異動になり、新たに教育長次長の庄司が館長事務取扱に、また管理部長に多摩教育事務所の坂が就任をすることとなります。森口は、本日が最後になりますので、一言ごあいさつさせていただきたいと思います。

【森口中央図書館長】 1年4カ月、短い時間ではありましたが、久しぶりの常勤館長ということで、できることはやってきたつもりでありまして、特に前期の提言「デジタル時代の都立図書館像」を踏まえ、その準備も電子書籍の導入に向けた検討や、まもなくオープンとなる「江戸・東京デジタルミュージアム」、それからホームページも含めた、いわゆる図書館システムの大幅な改善による新サービスなどが、ちょうどタイミング的に重なり、これから図書館も変わっていかねばいけない、変わるという転換期を迎えることを、日々感じております。皆さまからのご意見や提言を受けまして、館内で検討し、できるもの、短期にできるもの、中長期にできるもの、こういった形で分けて取り組んでいるところでございます。

今期のテーマにつきましては、非常に難しいテーマではございますが、言ってみれば、都立図書館の役割であるとか、それから進化していかなければいけない使命といったところで欠かせないものではないかと思っております。ほかではやっていないということもあり、非常にあいまいな概念かもしれないのですが、ここを上げていかなければ、やはり都立図書館の存在感というのはなくなっていくのではないかというふうに、そういったことも含めましてお願いしたわけでございます。

中島議長、それから糸賀副議長初め皆さん、ほんとうに貴重なご意見、ご指導いただきまして、ありがとうございます。

今度の新しい職場は全く違う分野でございますが、この都立図書館に就任した時も、全くの素人でございます。文科省の館長研修で糸賀先生の講義を2コマ受けさせていただきました。たしか3,000字ぐらいの論文を提出し、ようやく修了書をいただきました。個人的にはようやくわかってきたところですので、もうちょっとやっていきたいという思いですが、転任は、ほんとうに突然のことでございます。引き続きやるつもりでおります。今の企画展の中でも、司書の方と色々な話をして工夫を重ねてきたところでございます。引き続き協議会の皆さまには、ぜひ都立図書館の応援と、それからやはり厳しいご意見をいただきたいと思っております。

今度は、常勤の館長ではないと思いますが、都立図書館は2部5課でございますし、意識は高いというふうに思いますので、さまざまな課題に必ず取り組んでいけると確信しております。引き続きご協力をお願いいたしまして、退任のごあいさついたします。ありがとうございました。

【倉富企画経営課長】 それでは、本日、中島議長、糸賀副議長初め、委員の皆様、大変ありがとうございました。

次回の定例会の日程でございますが、10月5日水曜日に多摩図書館の事業説明、多摩図書館の視察を予定しております。テーマの協議はしない予定でございます。皆様に後日ご案内を送らせていただきますので、ご都合のつく方につきましてはご出席いただきますよう、よろしく願いいたします。

以上をもちまして、本日の協議会を終了させていただきたいと思っております。大変ありがとうございました。

午後0時01分閉会