

# 東京都立図書館協議会 第25期第6回定例会議事録

平成24年6月27日（水）

都立中央図書館4階 第2・3研修室

午後2時00分～午後4時22分

## 出席者名簿

### 委員

池山世津子委員 糸賀雅児委員  
岡本 真委員 齊藤一誠委員  
千野信浩委員 中島元彦委員  
中島元彦委員 長島麻子委員  
野末俊比古委員

(欠席者)

浦部万里子委員  
鈴木秀樹委員  
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 管理部長 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

### 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6回定例会次第

第25期東京都立図書館協議会委員名簿

東京都立図書館幹部職員等名簿

座席表

前回の協議の経過について

協議テーマの考え方について

〈参考資料〉

ビジネス情報サービスチラシ

法律情報サービスチラシ

健康・医療情報サービスチラシ

中央図書館重点的情報サービスの利用者実態調査の実施について

東京都立多摩図書館東京マガジンバンクチラシ

学校教育活動への支援事業実績（平成23年度）

平成23年度都立図書館利用実態・満足度調査の結果概要

都立中央図書館企画展示「船と冒険」チラシ

都立中央図書館企画展示「オリンピックのときめき」チラシ

東京都立図書館協議会第25期第6回定例会

平成24年6月27日（水）

午後2時00分開会

【中島議長】 皆さん、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。ただいまから第25期第6回の東京都立図書館協議会を開会いたします。

初めに、事務局から報告があるということでございますので、説明をお願いします。

【企画経営課長】 都立中央図書館管理部企画経営課長の吉井でございます。

まず初めに、平成24年度の4月1日付の人事異動によりまして就任いたしました幹部職員をご紹介させていただきます。

多摩図書館長の斎藤でございます。

【多摩図書館長】 4月1日付で多摩図書館長になりました斎藤です。よろしくお願いいたします。

【企画経営課長】 サービス部情報サービス課長の林でございます。

【情報サービス課長】 情報サービス課長の林でございます。よろしくお願いいたします。

【企画経営課長】 また、サービス部情報サービス課長から同じサービス部の資料管理課長に異動になりました工藤でございます。

【資料管理課長】 資料管理課長になりました工藤でございます。引き続きよろしくお願いいたします。

【企画経営課長】 最後に私でございますが、管理部企画経営課長に就任いたしました吉井でございます。当協議会の事務局となりましたので、今後ともよろしくお願いいたします。以上でございます。

【中島議長】 それでは、配布資料の確認と情報公開等について事務局から説明をお願いします。

【企画経営課長】 まずは本日の委員の出欠状況でございますが、本日は業務のご都合で、浦部委員、田中委員、鈴木委員、宮林委員の4名がご欠席とのご連絡ございました。

次に、本日の配布資料の確認をさせていただきます。お手元の資料でご確認ください。

まず、資料1といたしまして「東京都立図書館協議会第25期第6回定例会次第」、これは一番上のものがございます。資料2といたしまして「第25期東京都立図書館協議会委

員名簿」、資料3といたしまして「東京都立図書館幹部職員等名簿」、資料4といたしまして「座席表」、資料5といたしまして「第25期都立図書館協議会スケジュール」、これはA4横のものでございます。資料6といたしまして、こちらはA3横の資料になりますが、「平成22年度自己評価への都立図書館協議会委員の御意見とその取組状況について」、資料7でございますが、こちらもA3の「都立図書館自己評価制度の見直しについて」でございます。次に、資料8、これは冊子になっておりまして、「平成23年度都立図書館自己評価」でございます。こちらの冊子の表紙の中に概要版を5枚挟み込んでございます。

それから、参考資料といたしまして、「ビジネス情報サービス」、「法律情報サービス」、「健康・医療情報サービス」のチラシを配布いたしております。また、「中央図書館重点的情報サービスの利用実態調査の実施について」、こちらはA41枚、それから、東京都立多摩図書館「東京マガジンバンク」のチラシでございます。それから、「学校教育活動への支援事業実績（平成23年度）」、こちらはA3の1枚物でございます。それから、「平成23年度都立図書館利用実態・満足度調査の結果概要」、左2カ所どめの冊子になったものでございます。最後が都立中央図書館企画展示のチラシで、「船と冒険」、「オリンピックのときめき」というチラシを2枚配布いたしております。

以上が本日お配りした資料でございます。すべてお手元でございますでしょうか。よろしいですか。

なお、一部の資料につきましては事前に各委員の皆様にお送りさせていただいておりますが、一部修正等がございましたので、本日配布させていただいたものをお使いいただくようお願いいたします。

続きまして、情報公開についてのご説明と傍聴者数のご報告でございます。

当協議会におきましては、会議は原則公開となっております。会議の内容は、ご発言されました委員のお名前を付しま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をいたしております。

また、本日の傍聴者は2名でございます。以上、よろしく願いいたします。

**【中島議長】** それでは、本日の会議次第に従って、議事に入りたいと存じます。

議題の第1番目は、次第にございましたように、「これまでの協議について」ということになっております。内容につきまして説明をお願いします。

**【企画経営課長】** 初めに、本日の流れについてご説明させていただきます。

まず、今回は今年度最初の協議会になりますので、これまでの協議経過について簡単に

触れました後、平成23年度自己評価についてご議論いただきたいと思います。質疑等につきましても、事務局の説明の後、それぞれお伺いしたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

それでは、お手元の資料5、A4横の資料をごらんください。

「第25期都立図書館協議会スケジュール」という資料でございます。これに従いまして、これまでの協議の流れについて振り返りたいと思います。

第25期、今期の図書館協議会でございますが、平成23年5月1日からスタートいたしました。昨年6月の第1回では、初回ということで当館の事業説明の後、平成22年度自己評価結果について委員の皆様からご意見をいただいております。7月の第2回では、第1回で頂戴しました平成22年度自己評価に対するご意見を受けまして、今後の都立図書館の取り組みについてご説明をいたしました。また、今期の協議テーマと都立図書館自己評価の見直しについて協議を行いました。

10月の第3回では、会場を多摩図書館に移しまして、多摩図書館の移転計画及び現行の事業についてご説明し、館内視察を行いました。12月の第4回では、今期の協議テーマを「都民の課題解決に役立つ図書館を目指して ～より質の高い図書館サービスの追求～」ということに決定いたしまして、主に検討を行うサービスの範囲をビジネス情報、法律情報、健康・医療情報の3つの重点的情報サービス、そして、東京マガジンバンク及び学校支援事業の5つの事業といたしました。3月の第5回ですが、今期に検討を行う各サービスの全体像とこれまでいただいたご意見をもとに、提言の大枠のフレームについて事務局でまとめて、それについてご意見をいただきました。

また、25期の後半である今年度でございます。本日が第6回目になりますが、平成23年度の自己評価結果について委員の皆様からご意見を頂戴したいと存じます。今後の予定でございますが、第7回は7月または8月の開催を予定しております。昨年度と同様、平成23年度自己評価に対するご意見を本日いただきまして、それに対する今後の取り組みのご説明と今期のテーマの協議を進める予定でございます。

また一方で、第7回の後、本協議会の全体会と並行しまして作業部会を設置いたしまして、提言の準備に着手いたします。10月の第8回では、作業部会での協議内容などもご報告しながら、提言内容をまとめていきたいと考えております。最終回となります3月の第9回では、2年間のまとめを行いますとともに、今期テーマの提言を頂戴する予定でございます。

スケジュールについては以上でございます。

続いて、資料6をごらんください。

こちらは、昨年度ご報告しました平成22年度の自己評価に対しまして、皆様からいただいたご意見とその取組状況についてでございます。

自己評価に対するご意見と取組等につきましては、昨年も7月に行われました第2回の協議会の際にも同じような資料を配布しましてご説明しておりますが、1年近く経過してございますので、その後の取組状況について更新したものを作成いたしました。表の左側が委員の皆様からいただいたご意見、右側が現時点での取組状況をまとめたものでございます。なお、時間の都合上、主な項目について2、3ご紹介させていただきたいと思えます。

まず、資料6の「全体について」でございます。いただいたご意見としまして、「2年前と比べると、広報関係のツールや館内の表示関係もわかりやすくなっている。ミニ展示のような小さなサイクルで回っているものもうまく機能している。江戸や東京に関する独自のコンテンツを大きな軸にして、都立図書館の特徴を強く打ち出すとともに、その時々々の展示などを組み合わせるとよい」というご意見をいただいております。

これに対しまして、現在の取組状況でございますが、Twitter、Facebookなどソーシャルメディアという新たな手法を取り入れ、豊富な資料を活用した企画展示やレファレンス事例の紹介など都立図書館の特徴を一層鮮明に打ち出しております。これは平成23年11月から実施してございます。また、都立図書館の特徴の1つである特別文庫室の所蔵資料を広く活用するため、江戸・東京の歴史や文化を学べるウェブサイト「江戸・東京デジタルミュージアム」を開設いたしました。これは昨年10月からでございます。このように、都立図書館の特徴を強く打ち出す取組を行っているところでございます。

また、2番目の「評価の方法について」の中では、「満足度の数値が小数点2桁まで記載されているが、標本数や調査の精度を踏まえて記載したほうがよい」というご意見がございました。これに対しまして、平成23年度の評価から、つまり今回の評価からですが、「都立図書館利用実態・満足度調査」における満足度等の数値については、標本誤差を踏まえて記載することといたしました。具体的には、標本数の少ないもの、あるいは調査の精度の低いものについては小数点1桁ということにいたしました。

また、中段、3の「事業別評価について」、事業1「タイムリーな企画展示等の実施」のところでは、例えば都立図書館で行っている企画展示について、地元の図書館にレプリカ

を展示できるようにしたり、デジタルで見られるようになればいいのではないかといったご意見もございました。これに対しまして、都立図書館で行っている企画展示については、展示の概要等がホームページからも閲覧できるようにいたしました。また、パネル等の複製物の貸出しにつきましても、区市町村立図書館からの要望により行っていくということにいたしております。

また、ほかのご意見につきましては、対応済みか対応中、もしくは今後対応する予定ということになっております。

資料6についての説明は以上でございます。

続きまして、資料7についても併せてご説明いたします。

「都立図書館自己評価制度の見直しについて」につきましては、これまでの協議会でもご議論いただいております。概要については既にご存じのことと思いますので、要点のみ簡潔にご説明をいたします。

資料の右側、3の「見直しの内容」のところをごらんください。

「評価対象事業の重点化」ということで、この自己評価は平成20年度の本格実施から3年が経過いたしました。全体として実績を上げてきておりまして、また、「都立図書館改革の具体的方策」の実施状況を検証するという当初の目的はおおむね達成いたしました。そこで、評価対象事業の見直しに当たりましては、多摩図書館移転を始め都立図書館全体としてのサービスの質のさらなる向上を図るために、重点的情報サービス等の中から選定することにいたしました。具体的には下の枠の中にごございます評価対象事業をこれまでの12事業から5事業に絞りまして、一方で基礎指標に基づいて全体状況についても総合的に評価することといたしております。

なお、この5事業については、ごらんのビジネス情報サービス、法律情報サービス、健康・医療情報サービスの3つの重点的情報サービス、そして、東京マガジンバンク、学校教育活動への支援の5つでございます。

下段の「指標の精緻化」のところをごらんください。

事業別指標は、運営状況の全体像を把握する観点から選定しまして、利用者の満足度や利用状況の変化を検証するなど、指標をこれまで以上にきめ細かく評価することといたしました。

以上が自己評価制度の見直しについての概略でございます。少し長くなりましたが、第1番目の議題の「これまでの協議について」のご説明は以上でございます。



【中島議長】 ご苦労さまでした。昨年度までの協議について説明がございましたが、よろしゅうございますか。何かご質問はありますか。

それでは、次の議題に移りたいと思います。

2の「平成23年度都立図書館自己評価について」でございます。自己評価の結果について、どうぞご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8をごらんください。こちらは、「平成23年度都立図書館自己評価」という冊子になっております。こちらで説明いたしますと、かなり時間がかかってしまいますので、前回と同様に自己評価の概要版を挟み込んでおりますので、そちらを使用してご説明したいと思います。

なお、説明する事業は5事業ですので、事業を1つずつご説明した後にご意見をいただければと思います。ただ、事業1から3までは、1つの重点的情報サービスとして3つの事業から成り立っておりますので、最初のビジネス情報サービスのみ一たんご説明をして、そこでご意見をいただきまして、2つ目の法律情報と健康・医療情報サービスは併せてご説明することにいたしたいと思います。

それではまず、ビジネス情報サービスの自己評価の概要版をごらんください。

まず、この事業の概要でございますが、都立中央図書館に、企業情報、市場動向、就職活動関係の資料及びオンラインデータベース等を配置した「ビジネス情報コーナー」を設置しまして、他機関と連携した講演会やセミナーなどのほか、区市町村立図書館への研修、ホームページによる情報発信を行うものでございます。

昨年度の具体的な取組でございますが、都民や企業・団体の課題解決や調査研究に寄与するため、ビジネス情報サービスの資料約3,500冊を重点的に収集するとともに、ニーズに対応した資料をクローズアップさせるよう、ビジネス情報コーナーの配置資料の精査を行いました。また、コーナー活用促進のため、2階ビジネス資料との関連性がわかる案内チラシの作成や、ビジネス情報サービスホームページの刷新を行ってございます。また、都民の経済活動を支援する取組としまして、若年層を対象としたニーズの高い就職活動セミナーを2回、東京都中小企業振興公社と連携した「ビジネス・起業創業相談会」を8回開催しております。また、区市町村立図書館職員対象のビジネスレファレンス研修も開催いたしております。

ちなみに、この案内チラシでございますが、参考資料として机上に配布させていただいております。3枚ですね。こういったビジネス、法律、健康・医療情報サービスというこ

とでそれぞれ作成いたしまして、こちらのチラシの裏面に、2階の書架で関連するテーマごとの場所をわかりやすく表示したものを付けております。これによって、関連するところに容易にたどり着けるという仕組みになっております。

それでは、資料のほうにお戻りください。

事業評価についてですが、中央図書館全体の昨年度の入館者数は1日当たり980人で、前年度の1,041人より5.9%減少しました。これは、震災の関係で節電等のために開館時間を短縮いたしまして、この影響で入館者数全体は減少いたしております。ただ、重点的情報コーナーの入室者数は1日当たり870人で、前年度の888人より2%の減少にとどまったということがございます。

ちなみに、このコーナーへの入室者数の870人という数字でございますけれども、これはコーナーへの延べ人数でございます、実数ではございません。コーナーの入り口にセンサーを設置しております、そこを通るとカウントされることになっておりますので、例えば1人の人が何回かそこを通過すると、その回数分カウントされてしまうこととなります。また、実際にその重点情報サービスコーナーの資料を利用しなかった方、あるいは検索用パソコンがコーナーの中にございまして、そちらを利用された方なども合わせてカウントされる仕組みになっておりますので、この数字自体は実際、重点的情報サービスコーナーを利用した方よりはかなり多目に出ているということで、1つの目安とお考えいただければと思います。

このビジネス情報コーナーの重要度・満足度につきましては、平成20年度の開設以降若干低下してございます。こちらは、上のほうに折れ線グラフが出ておりますけれども、3.6、3.6、3.4ということで、若干ですが低下いたしております。また、レファレンス研修も震災後の節電や開館時間の短縮の影響もございまして、前年度の2,756件から1,914件に減少しております。また、ホームページは、法律情報や健康・医療情報サービスに比べますと、2倍相当の年間1万件以上のアクセスがございました。非来館者の方にもかなり利用されているという状況でございます。また、就職活動セミナー、「ビジネス・起業創業相談会」については、前年度に引き続き募集人員を超える応募がございました。

次年度の展開といたしましては、コーナーの利用実態調査を行いまして、利用者の属性や利用動向を把握、分析して、主にサービス対象となる利用者層を明らかにして、サービス対象となる利用者層が求める東京都立図書館特有のサービスを提供していく予定でございます。

います。また、ホームページを活用した情報発信を行うほか、サービス対象となる利用者層に対する効果的な広報手段を検討していきます。さらに、ビジネス関係機関との連携を密にとりまして、就職活動や起業創業などニーズが高い事柄をテーマとした講演会、相談会の実施に努めていくといったことを挙げております。

ちなみに、この利用実態調査についてですが、こちらも参考資料のほうにおつけないしております。

この3枚のチラシの後に、「中央図書館重点的情報サービスの利用実態調査の実施について」という紙を1枚入れております。

先週、6月17日から20日までの4日間をかけて調査を行いました。このコーナーと、先ほど裏面にお示しした2階の利用実態、利用した資料あるいはその利用者の属性等を調査しまして、その結果を分析することによって、各サービスの目標、ターゲットとする利用者の明確化を図り、より質の高いサービスを提供していくという目的で実施しております。

この調査のやり方ですけれども、利用者に対しまして、利用した資料を書架に戻さずに、指定したブックトラックに返却するように指示いたしまして、調査員が定期的に返却資料のバーコードをスキャンしまして、タイトルなど書誌情報を取得する調査をいたしております。また併せて、コーナーの利用者に対してアンケートを実施しまして、利用目的や属性を調査いたしました。そういう調査を行っております。アンケートの内容については、この調査の裏面に記載してございます。

以上、ちょっと長くなりましたが、ビジネス情報サービスについての自己評価の結果は以上でございます。

**【中島議長】** ただいまのビジネス情報サービスの自己評価の説明につきまして、ご意見、ご質問があれば発言をお願いします。どうぞ。

**【千野委員】** 講演会、説明会をそれぞれ行ったということで、参加人数は後ろのほうの資料で見つけていますが、場所はどこでやっていますか。

**【企画経営課長】** 講演会は基本的に、中央図書館主催であれば中央図書館内の多目的ホールや研修室等で行っております。多摩図書館であればホールがございまして、そちらのほうで行っています。

**【千野委員】** ということですね。これはやっぱり図書館の中でやったほうがいいのでしょうか。つまり、図書館の外でやることに何か障壁、例えば法律上のルールとか、そう

いったものがあるのかないのかを確かめておきたいのですが。

【企画経営課長】 法的に問題はないと思うのですが、例えばもし会場を借りるということであれば、場所にもよりますが、その会場を借りるための経費がかかります。例えば新宿西口のイベントコーナーでは昨年も今年も企画展示を実施しましたが、基本的に図書館の中でできることについては、会場の費用もかからないし、それほど交通に不便な場所でもありませんので、数にもよりますが、基本的には図書館の中で実施が可能ということでは今やっているところでは。別にほかの会場だと法的に問題があるということではないと思います。

【千野委員】 来場者数が後ろの資料に出ていますけれども、この人数についてはどういう評価をなさっていますか。

【企画経営課長】 基本的に募集人員がありますので、募集人員に対してできるだけ応募者、参加者が超えるぐらいの応募があれば、一応その目的は果たせたのかなど。それよりもはるかに少ないということであれば、やはり企画内容やタイトルなどの問題で、それほど集客ができなかったという評価になりますが、基本的には募集人員に対しては足りているという状況でございます。

【千野委員】 わかりました。ありがとうございます。

【糸賀副議長】 ちょっといいですか。千野さんにお聞きしたいのですが、千野さんはもっとどこに、例えば出張ですよね。出前で何か講座をやるとかということになるのか、どこか具体的にこういうところでやったらどうかというご提案ではないのでしょうか。

【千野委員】 そういうのは皆さんの意見を聞いてからと思ったのですが。ここではっきりと言うのは大変恐縮なのですが、中堅以下の大学とか専門学校、そういうところは社会人になる意識づけとか就職支援のインフラは実は非常に貧相なわけですね。例えばそういうところに出張していくとか、あるいは起業をしたい、ビジネスの相談をしたいというときに、広尾駅からこの有栖川公園の坂を上っていくのは、僕はかなりの障壁だと思うのです。例えば会社帰りにちょっと相談できるように、大手町のどこかでやるとか。ここは実は余り地の利はよくないという前提から私はスタートすべきだとかねてから思っておりまして、そこの認識があるので、もしそういう取組がいろんなところで評価されるようなコンテンツを持っているのであれば、どんどん行動する図書館としてのイメージづくりもありという意味で、もっとやってほしいなということで、まず最初、少しやんわりしたところからお伺いしたというのが質問の趣旨でございます。

【糸賀副議長】 今、千野さんが言われたようなことは実は余り考えていませんでしたが、確かに大学ですとか、イブニングセミナーのように午後5時や6時頃の普通の会社が引けた時間帯に、大手町だとか丸の内かいわいでやるという可能性はありますね。先ほど会場の費用と言われましたが、それは当然、公共的な施設や区立図書館の施設を使うことが考えられますよね。大学でやるのでしたら、大学は喜んで無料で会場を提供すると思いますよ。確かに必ずしもここでやることに限らず、もう少し出向いて行ってやることもいいですね。

それから、丸の内あたりですと、うちの慶應もそうですが、大学のサテライトキャンパスがあって、もう既に社会人の人たちが会社帰りにそこでビジネス関係の授業を、大学院のクラスがとれるようになっていきますので、そういうところにそれを持ち出すなんていうことも可能性としては確かに考えられますね。いいアドバイスというか、ご助言をいただいたので、可能性として考えてみたらいかがでしょうか。

【中央図書館長】 そのようなニーズが高くなれば、可能性として選択の余地があると思います。場所としての大学なのか、それとも対象としての大学生なのかにもよりますが、一般都民の方を広く募集できて、そのようなニーズがあるということであれば、検討も可能かと思います。

【糸賀副議長】 先ほど言われたように、確かに新宿副都心は都庁もあるわけですし、あのあたりはいつもビジネスマンがお帰りになる時間、すごい人数がいらっしゃいますからね。確かにそれは考えられると思います。

【千野委員】 付随して申し上げますと、前回あたりからの議論の中で何となくポツポツと出てきている意見として、来ている人間がどうのじゃなくて、来ていない人間がどうなんだというところをやはり見えるようにしていかなければいけない。そこをねらうようにしていかなければいけないという意味で言うと、やっぱり就職したければ有栖川公園の坂を上ってこいと言うよりは、こっちの水は甘いよと、なるべくハードルを低くしていく施策は攻めの図書館運営として重要だと私はかねてから思っております。

【中島議長】 それでは、ご意見を参考にしてよく検討してみてください。

ほかにご質問、ご意見はございませんか。はい、どうぞ。

【長島委員】 セミナー、講演会、相談会はかなり開催されているのですが、この講師が図書館の職員の方であったのかということと、広報の方法を教えたいのだけれども。

【サービス部長】 講演会については中小企業診断士の方で、いろんなところで講演されている人気のある方をお招きしました。それから、相談会については、中小企業診断協会という社団法人と、東京都中小企業振興公社とタイアップをして、そちらから中小企業診断士などを派遣していただく方法をとっています。

【長島委員】 セミナーの講師の方も外部の方だったのですか。

【資料管理課長】 データベース検索セミナーの講師は職員です。

【長島委員】 ありがとうございます。

あと、広報の方法、セミナー、講演会、相談会に人を集めるためにどのような広報をしたか教えていただけますか。

【サービス部長】 まず、都庁記者クラブを通じてのプレス発表は必ずします。それからホームページへの掲載、ポスターの掲示等を行っています。

【齊藤委員】 広報活動について申し上げますと、私どもも大学で講演会をやることがあります。その際、私どももプレスリリースをしますが、そうすると、3紙ぐらいの新聞に行事案内が小さく載ります。あと、ホームページやポスターでも伝えます。このあたりは都立図書館と同様です。ただ、今回試みてみて意外に良い反応があったのは、地域の港区の新聞に折り込む手法でした。チラシをつくって、いろんなところに配るのですけれども、その配り方の1つとして新聞折り込みというのをやってみましたら、それを見て来られた方も結構ありました。私どもの場合は3,000部ぐらいを配ったのですけれども、そんなに大きな金額ではなかったです。値段の割に、見て来てくださった方が多いかなという感じは持ちました。

【サービス部長】 どちらかという、費用をかけないでいつもやっております。例えば中央図書館ですと、麻布十番商店街の会報やメトロニュースなどに載せたりしています。あと、区の広報ですね。

【中島議長】 ほかに。岡本委員どうぞ。

【岡本委員】 ビジネスの相談会、これは参加対象が都内在住もしくは在勤だと思うのですが、創業支援的な意義を考えるのであれば、都内に登記をしようとしているという条件のほうがいいのではないかと。都の都税を使って運営する以上は、東京都内で法人税を納めてくれる会社を増やしたほうがいいわけですね。それは、私のように横浜に住んでいる人間がこれをきっかけに東京都内に法人登記をしてくれたほうがいいわけで、結構そのニーズは周辺の神奈川県民の人ですとか、埼玉都民であるような立場の人からするとあ

るのではないか。今の在住・在勤という断り方は、逆に機会損失になっているのではないかなという気がするので、ちょっとここは改善をぜひ検討していただければと思います。

【中央図書館長】 プラスの動機づけになって、どんどん機会が増えていくということになればよいのですが。

【糸賀副議長】 岡本さんの今の提案、私もごもっともだと思うのですが、そうすると、基本的には誰でもよいという意味になるのですか。それとも、本当に東京都内に登記を考えているかどうかを申告してもらうのですかね。

【岡本委員】 申告でいいと思うのですがね。ただ、それこそそういう起業後に継続的なビジネス支援を受けられるということは、東京都内に登記する十分な理由になり得ると思うのですね。

【糸賀副議長】 いっそのこと前から出ている、首都東京という日本の玄関というか、顔の図書館であれば、もうどこからでもどうぞ。ここに来ていただけるのだったら、地方の方でもいいかなと思いますけれども。

【岡本委員】 いい感じがしますね。どちらかというの間口を広げておいて、「あっ、こんなに東京都はやってくれるんだ」という気持ちを持たせることは結構重要なことなのかなと思います。

【糸賀副議長】 首都東京として日本の経済発展のためというか、そういう創業起業を促すという意味だったら、そのぐらい太っ腹にやってもいいのではないかなと。確かにおっしゃるように、在住・在勤に限る必要は余りないように思いますがね。

【中島議長】 定数があるでしょうから、それとの絡みもあるのですかね。

【糸賀副議長】 それで殺到したら、また考えればいいと思うのですね。

【サービス部長】 1つよろしいですか。今の話に関連してですが、実態として他県の方も受け入れています。他県だからもうだめですという言い方はしておりません。

【千野委員】 前回、前々回でもちょっと申し上げたかもしれませんが、しつこいようで大変恐縮なんですけれども、こういったセミナーをやるときに、その講師について、長い目を見たときに、例えば中小企業診断士の方というおっしゃりをなさっていましたけれども、司書の方で中小企業診断士をお持ちの方とか、取っていただくとかいった形で、こういったものもスキルアップのきっかけにやっぱり考えていくべきではないかと思うのです。

これは何度も言っているようで大変恐縮なんですけど、実はチラシのこっこの面（表面）

には余り感心しないわけですね。ただ、こちら（裏面）の面は大変感心するわけです。つまり、図書館全体がビジネス情報であり、そのナビゲーターとなる司書の方は、やはり中小企業診断士あるいは行政書士だとか、いろんな資格を目標としてお持ちになっているぐらいの知識がないと、結局、日々の支援活動の中でその高度化は通り一遍のものになっていって、それはほかの図書館もそうなのかもしれませんが、さらに次の段階が見えてこないのではないかなと思いました。

今後でも構わないのですが、たちまち今でなくても構わないのですけれども、司書の方がどんな資格を持っていच्छるかというのは、いつかの機会でちょっと参考までに教えていただければと思います。

**【中央図書館長】** 前々回も同様のお話を承っております。中小企業診断士の資格を取るということは別にして、司書のレファレンス能力という点において、我々のところでも資質の向上を図っていかなくてはいけないということを話し合っております。

個人がどういう資格を持っているかということは、申請主義ではないものですから、本人が申請しないとわからないところがありまして、強制的に資格を把握するのは非常に難しい面もあります。ですが、少なくとも資質の向上という点では、職員一丸となって努力をしたいと思っています。

**【岡本委員】** 今の千野さんの話を受けて言いますと、非常によいことだと思いますし、例えば企業なんかですと、ソフトウェアエンジニアに対しては一定の資格取得、いわゆるシスアド試験を受けろといったようなものが明示的にあるケースもあります。これは都庁全体に話が及んでしまうのだらうと思うのでなかなか簡単ではないと思うのですが、やはり司書の専門性みたいなものを考えるのであれば、司書以外にこういう資格を持っているということが、言ってみればきちんと優遇されるような人事制度設計が必要なのではないかなという気はします。

確かに個人の自由の部分もありますが、例えば人事部の人間であれば、社労士という資格が名刺に刷り込まれていると非常に印象が違うわけで、司書の方でも名刺にそれなりの国家規模の資格、あるいは業界としてのある種の専門資格がございますので、それをもうちょっと表に出していくというのは必要ではないかと思います。個人の自由とせず、むしろそこは館を挙げて、それぞれがどういうスペシャリティーを持っているのかということ、名札や名刺できちんと対外的に示していったほうがよいのではないかなと思います。

**【中島議長】** ほかにどうぞ。



【野末委員】 最初に今のお話を聞いてなんですが、将来的な方向性について、今のお二方のご意見に僕も強く賛成です。そうは言っても、なかなか公務員である縛りなどがあると思いますので、例えば一歩手前でいろんな研修に参加されていると思うんですね。今、岡本さんから名札と名刺というお話がありましたけれども、例えばビジネス情報や法律情報に強くなるための研修に参加されている方とか、資格の前にいろんな研修にも参加されていると思うのです。そういう研修の履歴みたいなものが、僕なら名刺の裏にこんな研修を受けています、だからこの分野は結構強いんですよ。あるいは館内に写真つきで、この人はこの分野に強いです、レファレンス・ライブラリアンですというものがあってもいいなと思いますし、図書館員のお一方お一方の強みみたいなものを出していけるととてもいいのかなと思います。

そうすると、今度は相談する人がとても安心して相談ができます。ビジネス情報のときはこんな研修を受けていますとか、本当はそこに資格が入っていくとか、そうなるとてもいいと思うのですが、そういったすぐ中間的に何かできることがあるのかなと思うんですね。先ほどの名刺の話は、利用者の方に名刺は配ってはいないと思うんですが、配るぐらいのですね。もちろん肩書と名前と、この分野が得意です、何かあったら相談してくださいというぐらいで構わないと思うんですけれども、それが難しければ名札でちょっとこう。何か百貨店に行くところですかね。この売り場のスペシャリストですみたいな。何かそういうのが……。

【千野委員】 ユニクロはついていますよね。

【野末委員】 ありますよね。何かそんなのがあると、いわゆるサブジェクト・ライブラリアンまでいなくても、先ほど千野さんがおっしゃっていたように、これ（チラシ）ですよ。ここにもこんなものがあるし、ここにもこんなものがあるしというのはまさに図書館員の強みだと思いますので、このあたりのことだったら詳しく聞いていただいて大丈夫ですという方が増えていくといいなと思いました。

その前の在住・在勤の落としどころとしては、「（予定・希望を含む）」とか、そのあたりかなという気がします。

それで、先ほどの自己評価、概要版だったのですけれども、幾つか意見があるのですが、主に見せ方の問題なんです。先ほどセンサーか何かで利用者がカウントされているという話があったと思うのですが、ちゃんと細かく見ていないのでわからないのですが、どこかにそれは書いてあるんですかね。

【企画経営課長】 カウントの仕方ですか。それは載せておりません。

【野末委員】 書いていないと、これは統計の情報で評価のためのものなので、この人数の意味というのは、注釈でも構わないので書くべきだと思うのです。センサーを通った人数だと。多分一般的には延べ人数と言うのだと思うのですが、延べと書かなくても、この人数のカウントの仕方はこうなんだ、同じ人をカウントしている可能性もあるしということを書いたほうが、正確な評価、判断ができるのだと思います。その書き方はどれでも構わないと思いますが、それが1点ですね。

それから、これも統計的なものだと思うのですが、どちらでも構わないです。ビジネス情報サービスの来館者の満足度が下がっているという評価の書き方をなさっているのですが、冊子を見ると、標本誤差が出てきていて、ざっくり言うと標本誤差の範囲内なんですよ。ですので、減っているという評価は、わざわざご自身で評価を下げなくても、もし私が書くのであれば、「高い満足度を維持している」という書き方にしたいと思います。それでいいんだと思うんですね。つまり、評価というのは出てきた数字が問題なのではなく、その解釈、判断のところだと思うんですね。今回、標本誤差まで書いているので、そうすると、これば下がっていないよねというふうに見られるので、むしろ現状維持で高い水準で満足度を保っていると私なら書きますけれども。

一方で、今度は行事・展示会の満足度が4.3から4.4になっているところについて、どこかに「高まっている」という表現があるんですけども、多分これも高まっているのではなくて、誤差の範囲に含まれるのだらうと思いますので、こちらも「高い満足度を保っている」と言っていないんじゃないかなと思うんですね。つまり、何を申し上げたいかという、いろんな数字が出てくるんですが、極端に下がる、極端に上がるということがあれば、もちろんそれは意味づけをして言っていかなければならないんですが、それはそれで解釈すべきなんですけれども、そうじゃないところについては一喜一憂に見えてしまうので、そういう表現のほうが適切なのかなと思います。

それにさらに関連して、多分この概要もこちら（冊子）も公開なさるのだらうと思いますので、確かにこれは「概要」とまとめられているんですが、要するに一言で言うと、よかった、悪かった、頑張ったとか、うまくいったとか、この概要が中身の話で、むしろ評価なので、その評価した解釈とか判断を、結局Aだったの、Bだったの、Cだったの、100点、90点というそのあたりがギュッとわかるような何か概要というかまとめがあると、アピールになるんだと思うんですね。せつかくやるので、結局どこがよかった、でも、

ここは頑張るということがもっとすっきりとわかるほうが利用者としてはうれしいかなと思います。図書館としてもそれをアピールできるかなと思いました。

前にも多分これは申し上げたと思うので、もう一回お尋ねすることになるのですが、この「今後の方向性」という矢印が冊子のほうの4ページにあるんですが、これは希望をあらわしているのか、予測をあらわしているのか、どちらか。またはそれ以外かということを確認したいのですが、これは質問です。

【企画経営課長】 これは努力の方向性ということです。今後もっと増やしていきたい場合には上向きの矢印になっていて、維持していきたい場合にはほぼ平行の形ということです。

【野末委員】 そうすると、この矢印が上向きになっているところがこれから頑張るぞというところで、平行のところは結構現状でばっちりだから、このまま行くぞということなんですよね。きっとね。

【企画経営課長】 それについてはそれほど大幅に増やしていく予定はないということです。

【野末委員】 それはすごくよくわかりますが、そうすると、何かそのことをどこかで強調してあげたほうが、読み手としては、なるほど、ここは結構頑張っていて、これはもうちょっとこれから伸ばすんだなということがわかって、そこがまとめみたいになると思うんですね。そうわかるように、今から直す余地があるかどうかわからないんですが、今回または次回以降にそんなことも検討していただくといいかなと思います。まとめて済みません。以上です。

【糸賀副議長】 今、皆さんの意見を聞いていて、私も満足度のところについては今の野末さんと同じことを考えていて、発言しようと思っていたのです。標準偏差に基づく標本誤差を出したのですよね。というのは、見ていただくとわかるとおり、標本数がそもそも150人ぐらいで、これは5段階の評価ですので、0.1とか、0.2とか、0.3ぐらいは当然その誤差の範囲なので、これで一喜一憂していたら、ちょっと評価の仕方としては誤解が大きいなということで申し上げました。

先ほど野末さんが言われたとおりで、これは誤差の範囲がプラス・マイナス0.2で、小数点以下1桁まで平均値を出すのであれば、多分標準誤差というか、標本誤差は同じ2桁を出すべきだと思いますね。0.2が本当は0.1幾つかだったんじゃないかという気がしますけれどもね。それで前の年に比べて下がったのか上がったのかを見ないといけないと

思う。だから、基本的にはこれはそんなに下がってはいないと私も思います。

ただ、平成23年度はやはり震災の影響を受けて、平日も5時半でしたか。平日は5時半までやっていたのですでしたか。

【企画経営課長】 5時半です。

【糸賀副議長】 それは何月まででしたか。

【企画経営課長】 5月末までです。

【糸賀副議長】 3月の11日、12日あたりから5月の末までですよ。それもあって、この後、事業2以降も休憩を挟んだ後で説明があるのだと思いますが、入館者数が減っていたりするわけですよ。さっきの入室者数もその影響は多少あるだろうと私は考えるので、開館日1日当たりの人数を出したり件数を出すのが本当に適切なのかどうかというところはありますね。そういう意味では、平成23年度は22年、21年と単純な比較は多分できないのだろうと思います。

あともう一つ、休憩前に。先ほどの満足度ですが、参考資料でいただいた利用実態・満足度調査結果の概要、ここにはサービス項目によって0から5までの満足度、0は「わからない（未利用）」になっていますね。一方、ビジネス情報とか健康・医療のような重点情報については、重要度も満足度も1から5までの5段階になっていますね。ここに出てくる数値は、単純に答えてくれた人の値を平均したものなのですか。0の「わからない（未利用）」というものの扱いはどうなっているのでしょうか。

というのは、講演会に出席した人の満足度は4.3から4.4で、それに対してビジネス情報コーナーを使った人の満足度が3.6とか今の3.4なのですね。この差は有意な差だと思います。明らかに1点違いますからね。そんなに違うほどなのかなと。なぜなら、講演会に参加した人は、参加しているからこの人たちは「わからない」という意味の0はつけなかったのだと思いますね。けれども、ビジネス情報のほうは、使っていないとか、わからないという答えもあり得たので、それを0とカウントしてしまっているのかな、そのためにこんな1点、ちょうど1点違ってしまっているのでは。この理由は何ですか。

【企画経営課長】 0は除外しています。

【糸賀副議長】 そうすると、やっぱりビジネス情報の満足度は講演会に参加した人に比べて満足度が低いとはっきり言ってしまうのですね。3.4ということは、多くの人は3と4をつけた。もちろん5や2をつけた人もいるのですが。大体が3と4で、その間の3.4とか3.6になったということですか。

【企画経営課長】　　そうです。

【糸賀副議長】　　そうすると、3をつけた人たちの理由ですね。それはちょっと分析したほうが良いと思います。それが今度は改善に結びついていくということで、評価は前から言っているようにPDC Aサイクルで、アクション、改善をしなければ意味がないので、その改善としては、満足度に3以下をつけた人がどういう使い方をしたり、どういう理由でやや不満に感じたのかを分析することはやっぱり必要だと思います。

それからもう一つ、先ほど中小企業診断士とか社会保険労務士の資格を司書が取ることを奨励という話がありまして、私は日本図書館協会の認定司書の委員という立場からすると、野末さんが言われた研修の受講歴、研修を受けてきちんとその成果を論文として発表している司書を認定する制度を一昨年からはじめています。これは、いわゆる一時言われた上級司書なのですね。普通の司書よりは図書館勤務の経験が豊富、それから研修の受講歴が一定の受講歴を満たしている。我々のカウントで言う20ポイントなのですが、20ポイントの研修を受講している。さらに、本人がその成果をきちんと文字にあらわしている人たちの認定する制度で、当初始めたときには、53人申請があるうち37人を認定したわけです。逆に言えば、十数人はこれではまだまだ力不足ですよということで落としましたですね。そういうことをやっております。都立中央図書館からも、確かこれまでに3人の方が認定司書として認定を受けています。

今後は、こういう評価の項目の中に職員の資質というところで、その認定司書の割合がどれぐらいいるのかということも将来を含めて考えていただければと思います。まだまだ第2期までしかやっておりませんで、今年度、第3期の認定をやるわけですが、これが継続していく中で、やはり都道府県立図書館の司書で認定を受ける方が多いわけなので、神奈川県立、埼玉県立、大阪府立もいますし、都立の職員全体の中で認定を受けられる司書がどれぐらいいるのかということも、職員の資質の評価指標として考えられるのではないかと。それをちょっとつけ足しておきます。

【中島議長】　　ほかにいかがでございましょうか。ご意見はございませんか。活発なご議論をいただいています。

ここでちょっと区切りが良いので、5分程度休憩したいと思います。3時5分に再開しますので、ティータイムということで休憩をさせていただきます。

(休憩)

【中島議長】　　では、会議を再開します。

続きまして、事業2の法律情報サービスと事業3の健康・医療情報サービス、両方まとめて説明をお願いします。

【企画経営課長】 それでは、また概要版を使いまして、法律情報サービスと健康・医療情報サービスの残りの2事業について併せてご説明いたします。

概要版の2ページをごらんください。

まず、法律情報サービスの概要でございますが、先ほどのビジネス情報サービスと同様に、都立中央図書館に法律の解説書・専門書、判例集等の資料及びオンラインデータベース等を配置した「法律情報コーナー」を設置しまして、他機関と連携した講演会や相談会などのほか、区市町村立図書館への研修、ホームページによる情報発信を行うというものでございます。

昨年度の取組といたしましては、同じように法律情報サービスの資料約1,600冊を重点的に収集しまして、また、ビジネス情報と同様に、法律情報コーナーの配置資料の精査を行いました。また、コーナー活用促進のための法律関連オンラインデータベースの検索セミナーを6回実施いたしまして、資料のミニ展示も5回実施いたしております。また、日本司法支援センターや東京弁護士会と連携した法律に関する講演会、また、図書館職員向けの法律レファレンス研修なども開催いたしております。

事業評価といたしましては、入館者数、入室者数につきましては先ほど申し上げたとおりでございます。法律情報サービス講演会の参加者数は、前年度の80人から121人ということで、51%増加いたしました。参加者の満足度は、残念ながら前年度の4.4から3.6に低下いたしております。また、法律情報コーナーの来館者満足度については、上のグラフにもございますが、ビジネス情報コーナー、健康・医療情報コーナーと比較すると、わずかではございますけれども、高い結果が出ております。

次年度の展開としましては、コーナーの利用実態調査によりまして、今後、サービス対象となる利用者層が求めるサービスを提供していくことと、日本司法支援センター等関係機関との連携を密にとりまして、都民の関心がより高いテーマを選定した講演会、相談会の実施を進めてまいります。

次に、健康・医療情報サービスについてでございます。概要につきましては、同じように健康、薬、病気など基本的な事典類、統計書、医学関係図書・雑誌及びオンラインデータベース等をコーナーに集めまして、また、他機関と連携した講演会や相談会、区市町村立図書館への研修、ホームページ等による情報発信を行うという事業でございます。

昨年度の取組でございますけれども、健康・医療情報サービスの資料は3,000冊を重点的に収集いたしました。また、検索の際に新たなキーワードを設けて資料の検索をしやすくいたしました。また、ほかの重点的情報サービスと同様に、新しい資料を可能な限り配架するようコーナーの配置資料の精査を行っております。また、コーナー活用促進のために医学関連オンラインデータベースの検索セミナー6回、資料のミニ展示も同様に6回開催しております。また、公開講座は、都民の健康づくりを支援する取組として2回行っております。また、東京都看護協会と連携した健康相談会を3回実施しております。さらに、区市町村立図書館職員対象の健康・医療情報レファレンス研修も開催いたしております。

事業評価でございますが、入館者数、入室者数については先ほどの2事業と同じでございます。

次に、健康・医療情報サービスの来館者重要度は5段階評価の4を維持しておりますが、満足度は平成20年度の開設以降、若干ですけれども、上のグラフのとおり低下していると言っているのか、一応グラフ上は低下をしているということでございます。

健康・医療情報サービス公開講座の参加者数は、2回の合計で前年度の179人から186人に増加いたしました。健康相談会の参加者数も3回の合計で前年度と同数の102人の参加がございました。公開講座等の参加者は、講座の終了後に健康・医療情報コーナーの見学案内に多数参加するなど、健康・医療分野への高い関心が見られたということで、評価をいたしております。

今後の展開といたしましては、法律情報コーナーと同様に利用実態調査による調査結果に基づきまして、今後、サービス対象の利用者層が求める都立図書館特有のサービスを提供していくことと、医学の進歩に合わせた資料の更新を継続的に行ってまいります。また、外部研修へ職員を派遣するなど、健康・医療の情報に関するレファレンス能力を向上させていくことを今後の展開として考えております。

以上、法律情報サービスと健康・医療情報サービスの2事業についてご説明させていただきました。

**【中島議長】** 事業2と事業3につきまして説明がございました。この件につきまして、ご意見とかご質問があれば、どうぞ発言をお願いします。

**【千野委員】** 健康に不安を抱えている人にこの公園の坂はきついと思います。先ほどの意見と同じで、やはり出ていく図書館としての意味があるのではないかと考えておりま

す。これは口火を切るような話でありまして。

健康と言ったとき、健康の意味をどうとらえているのか。何かこう見ていると、前向きの健康じゃなく、健康になろうよというところのような気がするのですが、ここはちょっと定義をもう少し明確にしたほうがいいような気がします。もし健康というものがもう少し前向きなものであるならば、東京マラソンに出場するための体力づくり講座は欠くべからざるものになるわけで、これは守備範囲が随分変わる話になると思います。

私は個人的に言うと、東京マラソン出場のための42.195キロ体力づくり講座を図書館がやると、ものすごく話題にもなるし、この公園の坂を上がったり下がったりするような形で公園を使うことにもなるし、東京マラソンがさらに活性化して、大変いいように思います。こここのところは、健康という言葉はそういう使い方ができるんじゃないかなとは思ったんですが、中身を見てみると、どうやら目標としての健康であって、健康のさらに向こうはちょっとないような気がしたので、そこはご質問とともに、そういった考え方はできないでしょうかということをもまず感じました。その点はどうでしょう。

**【資料管理課長】** 確かに坂があるのですが、講演会、企画展等イベントに参加される方は、40代以上の方が大半を占めております。わざわざ坂を上ってきていただいて、健康づくりをしながら来ていただけるのではないかと思うくらいであります。サラリーマン等平日の来館が難しい方のために土日にイベントを開催することも多いのですが、「城と戦国武将」等テーマによるのかもしれませんが、やはり40～70代の方が多く、そういった方は日ごろの健康維持ということも考慮して講演会等に来ていただいているようにも思えます。

ただ、確かに委員がおっしゃったように、館外で開催するという方法も考え得るのですが、図書館に来られるということも一つの健康づくりと思われているのではないのでしょうか。

**【千野委員】** ここで使う「健康」の定義というのは。

**【情報サービス課】** 情報サービス課の平安名と申します。重点情報推進担当でございます。

「健康」の定義ですけれども、健康維持ももちろんなのですが、健康に問題を抱えている人の課題解決というような意味合いで実施しております。図書館の坂がきついということは、確かにきついのですけれども、私も毎朝上ってきてきついなと思っています。大学や丸の内あたりで実施するというふうに先ほどおっしゃっていましたが、図書館に来てい



ただ、図書館の資料を、例えば健康相談会のときもそうなのですが、それぞれの講演会の中でもいろんな資料を展示して、メタボリックですとか、アンチエイジングですとか、そういった当日の講演会の資料を展示するのですね。そうすると、その資料を大勢の方にごらんいただきまして、そちらにも関心が結構集まっています。もちろん講演を聞きに来ているのですが、そういった資料もごらんいただき、図書館を利用していただくという意味もあります。

**【企画経営課長】** 基本的にこのテーマの選定については、アンケート等でよりニーズの高いものをタイトルにして実施しているということですので、広く健康というと、さらに健康を高めていくとか、いろんなテーマが成り立つのですが、より要望の高いものから今は開催しているという状況です。

**【千野委員】** つまり、今おっしゃったように健康の維持であって、東京マラソンはその次の話ということですね。

**【企画経営課長】** さらにレベルアップという。

**【千野委員】** ということであり、一番の目的はこの坂を上っていただくことだということがわかりました。

この中で、私、1つ花丸をここにもつけているのですが、やはり外部研修で専門知識を得る努力をなさっているというのは非常に重要で、これは私が偉そうに言う話ではありませんが、こういったことをほかのところでもやられたほうがいいかなと思いました。

もう一つは法律情報なのですが、確か私が昔見たときに、日本司法支援センターというのは法テラスですよ。法テラス用の何かボックスを期間限定で置かれていたと思うのですが、あれはとていいことだと実は思っていたのです。あれはどれくらい置かれていて、今後やられるだの、あれはどういう成果があっただの、なかっただのということはどういうふうに総括をされていますか。

**【情報サービス課】** この法テラスのことに関してなんですが、法律情報コーナーのところにミニ展示と一緒に置いてあるのですけれども、その隣と手前に法テラスのパンフレット——近隣トラブルや相続ですとか、そういうパンフレットをいつも常備しております、かなり減っております。

**【千野委員】** 電話ボックスみたいなものを置いていませんか。

**【情報サービス課】** 情報サービス課の和田と申します。ちょっと古いことなので、私のほうから説明させていただきます。

千野先生がおっしゃっているのは、まだ法律情報コーナーが2階にあったところで、2階の渡り廊下のところに本当に電話ボックスを置いていたことだと思います。その電話からは法テラスの弁護士さんに直通電話がつながるようになっていて、「もしもし、今私ストーカーに追いかけているのですが、どうしましょう」というようなお電話ができるものがございました。それは期間で言いますと、3カ月ぐらい置いてありました。それはまだ法テラスが支援センターの時代で、法テラスを開始する前にいろんな実験をなさっていたことの1つで、全国に何カ所か置いて、図書館では東京都立中央図書館だけに設置されておりました。利用の件数は覚えていませんけれども、とても使われたという報告は聞いていないです。

【千野委員】 つまり、法律の問題を抱えている方は、やはり非常に真剣な部分を抱えていらっしゃる方で、でも、各種の法律を読むと、図書館が提供できる法律情報はある種の限界があるわけで、図書館がそのソリューションを与えるというのは、実は法律に関しては一定程度の限界があるんじゃないかなと思っていたので、それよりもっと踏み込める法テラスが補完すると、これはとてもいいアイデアだと実はそれを見たとき思ったんですね。

そういう意味で言うと、実は図書館が提供する法律情報サービスというのは、法テラスとセットになることによって初めて満足度が5を得られるんじゃないかと考えると、図書館法の法律の枠の外の部分をそういう形で補完する何かを将来的には考えていかないと、ここから先がないような気が私にはしますということを一応感想として述べさせていただきます。

【サービス部長】 法テラスができたのは平成18年の4月で、10月から業務を開始しているんですが、都立中央図書館の法律情報サービスは同じ18年の7月からということで、完全に初めから法テラスとのジョイントで今現在に至っているという経緯がございます。

【中島議長】 ほかに何かございますか。どうぞ。

【糸賀副議長】 今の千野委員の発言について、まず、健康・医療に関しては、私は必ずしも健康とか医療に問題を抱えている本人でない場合のほうがむしろ多いと思います。つまり、家族とか子供のアトピーやぜんそくを抱えている親御さん、つまり介護をしようとしている人たち、あるいは看護ですね。そういう人たちがいろいろと図書館にやってきて、どうしたら病気を抱えている本人が家族との間でいい関係でいられるのかということ

ですね。

それからもう一つは、お医者さんに相談するときに、患者さん、家族は事前に予習をしたほうがお医者さんと相談をする時間が効率よく相談できるんですね。一から説明を受けるのと、ある程度自分で調べて、こういう治療法もあるようですね、こういうので治った患者さんもいるようですね、私の家族の場合にはどうしたらいいのでしょうかといったほうが、多分お医者さんも説明がしやすくなる。そういう効果があると思うのですね。

法律の場合もそうで、図書館に来さえすれば、法律上の問題や健康・医療の問題が全部解決するということはあり得ないと思います。最後はお医者さんなり法律の専門家の方にアドバイスをいただくのですね。そのときの時間が短縮されたり、専門家との相談が効率よく行えるというところに、図書館がこういうサービスを素人の方を対象にやることの意味があるのだろうと思います。

そういう意味では、私はよく言うのですが、問題解決のスピードが早められる。何も知らない状態でお医者さんに行ったり、何も知らない状態で法テラスや弁護士事務所に行くよりも、図書館でいろいろと見て行くことで、何を聞けばいいのか、どんな相談をすればいいのかがわかって、問題解決のスピードが早まるということがすごく重要だろうと思いますね。多分、都立図書館がこういうサービスをやることで、23区あるいは市町村の図書館もこういうことを始めれば、都民の問題解決のスピードが早まるということです。結果、最終的な結論だとか解決策は同じにしても、当初、2カ月、3カ月かかったような時間が、それで1カ月とか2週間に短縮できれば、これはものすごく意味があることだろうと思うんですね。そういうことが何らかの形でこの評価の仕方に反映できてくれば、このサービスの意義もよくわかってくるのだろうと思います。

そういう意味で、先ほど話があったように、先週、そういう調査にちょっと私もかかわりまして、この都立中央図書館でやりましたので、だれがどういう使い方をこの法律や健康・医療についてやっているのか、それを今年の後半、10月ぐらいにはわかるようになりますので、そうすると、千野さんを初めほかの委員の方々も、このサービスを都立中央図書館がやることの意味というのが見えやすくなって来るだろうと思います。ちょっと補足させていただきました。

【千野委員】 よくわかりました。

【中島議長】 ほかにございませんか。

【池山委員】 先ほどから聞いていますと、法律、ビジネス、医療ということで、中央

図書館がセミナーや相談会をおやりになっていますが、ほとんどのことを区市町村もやっているのです。健康相談、例えば痴呆相談、予防相談、介護予防なんていうのはきめ細かくやっているのですね。私は、この都立中央図書館のこういった事業の目的というのは、そういった人たちがこの図書館に来ればいろんな情報があるよ、活用できるよという、そこが最終目的なのだろうなと思いついて聞いておりました。ですから、セミナーを何回やった、相談会を何回やった、それで何人来たということではなくて、その人たちがこの図書館に結びついて、情報をどれだけ活用できたかという、そこで評価するのではないかなという気がしながらちょっと聞いておりました。

それと、先ほどのビジネスのところ、いろんな就労相談会みたいなのはいいのですけれども、本来それは職業安定所の仕事です。けれども、中央図書館がやるということは、それをきっかけに、ここに来れば、ここに表示してあるようにこれだけの資料があって、活用できますよという、最終目的はそこですね。

東京都も同じだろうと思いますが、残念ながら資格給というのはないのです。行一職、行二職というような給料表でやっておりますので、司書で採用されて社会保険労務士の資格を取ったからといって、特段給料が上がるということは多分23区はありません。東京都もないだろうなと思うのです。ただ、先ほど先生がおっしゃったみたいに、そういう人を置いていますよ、名札に表示していますよということで都民の信頼は厚くなると思うのです。また、そういう資格を積極的に取る職員を評価するということは、これは組織としてできるのだろうと思うのです。ですので、そういった資格給ですとかはなかなか難しいだろうなと思います。もっと根っこは区市町村を活用して、例えば保健所の相談に行ったら、中央図書館でこういう情報を持っていますよというような、そのルートからどうこの情報が何に広がっていったかということも1つ評価になるのではないかなと思います。以上です。

**【糸賀副議長】** では、今の池山委員のお話に手短かに答えませけれども、図書館がこういうことをやり始めたときに、おっしゃるように、ビジネスについてはハローワークや商工労働相談員がいる場所があるじゃないかと。ところが、そう言われたときに、やはりそういうところはなかなか敷居が高い。そういうことを目的に行く人たちが集まる場所ということで、そういう目でよそから見られるわけですね。逆に言うと、あの人たちは仕事を探している、あの家族は健康にどうも不安があるということがすぐわかってしまう。

それに対して図書館というのは、いろんな種々雑多な目的で集まる人がいて、開架の本

はいろんなものが並んでいるわけですね。そういう人の中に紛れて自分の家族の健康だとか、自分が何かキャリアアップしたいと思っている人たちが足を運ぶ。そういう意味では、敷居がすごく低い。何かほかのついでに立ち寄ることができるのが図書館のよさで、ほかの施設はある程度目的がはっきりして行くのですね。もちろんそういうところに立ち寄る方もいるのですが、それほど専門的な相談ではない。機会があればちょっと調べてみたいと思っているような方々が図書館のこういう健康・医療とか法律情報コーナーに立ち寄る。

それから、一番大きいのは、土曜、日曜に図書館は開いているのです。それから、平日夜間も開いているのですね。そういう法律の専門や医療の専門機関になりますと、多くの場合、土曜、日曜が開いていなかったり、夜間は対応できないということもありまして、ほかの施設にはない特徴を図書館が持っているということから、こういうサービスを始めているのです。

【池山委員】　　この図書館は都立の図書館で、区にないくらいのすばらしい情報量ですよ。それをどう活用してもらったかというところの評価だろうと思うのです。

【糸賀副議長】　　おっしゃるとおりです。それはいわゆるアウトカム評価で、それをどういう形で評価ができるかをむしろご提案があれば教えていただきたい。そういうのを本当は評価すべきだろうと思います。

【池山委員】　　最初の導入の人たち、例えばセミナーに来た人たちが、その後、セミナーをきっかけにここに来ましたかという、それを調べないとまずいですね。

【糸賀副議長】　　それは先週実施した利用実態調査で聞いています。ちゃんと質問項目として入っています。それがいずれ集計結果として出てきますが、ただ、人数的には4日間の調査なので、今おっしゃるような形で来た方が全部つかまえられるわけではないのです。だから、一番いいのは、健康・医療のセミナーに参加した人の追跡調査を本当はすればいいわけですよ。百何人とか来ていますよね。その方たちがその後、それを機会に都立図書館、場合によっては地元の図書館でもいいから、図書館がこういうサービスをするということがわかったので、地元の図書館にでも行っているのか、そういうふうな継続調査というか、追跡調査ができると一番いいと思いますが。

【中島議長】　　ほかにご意見はございませんか。どうぞ。

【長島委員】　　名札をつけるとか、研修を受けるというお話が出ていたのですが、どれほど職員がレファレンスに対応できているのかなというところがありますね。人員とか経

費を削減されて、委託が進んでいるのかという状況はどんなのでしょうか。そうすると、資格や得意分野のある人たちだけがいつもフロアに常駐できないのではないかなと思うんですが、現状はいかがなのでしょう。

**【資料管理課長】** レファレンスはすべて職員が対応しています。ただ、現在は1階でワンストップサービスとして実施していますので、以前のように各フロアで例えば社会科学、自然科学等のように担当ごとに分かれていたのと異なり、ワンストップの窓口となっています。そのため、なるべく広い分野にわたるレファレンスに対応できるよう窓口には異なる係の職員が座るようにしています。

**【中央図書館長】** 資格については、先ほど副議長からも認定司書の話がありましたが、だれが取っているということは確認しているのですが、正式に登録をしろという形はとっておりません。他の資格についても、だれが取っているという確認をしているのですが、全体で何%ということは確認しておりません。ですから、司書が大体80名近くいるわけですけれども、その中で1割を満たしているのかどうかもわからないような状況で、また、資格を前提に現場に立てということを義務づけていませんから、それについては把握していないのが現実です。

それから、前々回のお話にもありましたが、やはりワンストップでレファレンスができるように、その人間がわからなくても、ちゃんと連携をして次のステップに橋渡しをするような形をとってくれというふうな内容の要望もございましたので、それについてはワンストップでサービスできるような形でお互いに連携をとって、2階、3階のフロアにスムーズにご案内できるように努力をしたいと思っています。

**【長島委員】** ワンストップというのは、全フロアを統括した1カ所ですか。

**【資料管理課長】** 例えば3階にお客様がいらして、3階の本について聞きたいというとき、そこにも委託スタッフは常駐しているのですが、委託スタッフではわからない場合については、すぐ1階のワンストップカウンターに電話をよこして、司書が急行するということで対応させていただいているというのが現状です。

**【長島委員】** 1階にワンストップのレファレンスカウンターがあるということですね。

**【資料管理課長】** ええ。ワンストップのカウンターがあるのですが、その後ろに電話対応のコーナーがありまして、更にその後ろにEメールレファレンス等に対応する事務スペースがありまして、そこに司書が常駐していますのですぐ対応できます。レファレンスカウンターにお客様がいらっしゃる時は、カウンターの職員はお客様に対応しなければ

いけません。レファレンスコーナーの職員がお客様対応しているときにすぐ急行するためには、バックヤードにだれかがいなければいけない。そうすると、バックヤードからすぐ駆け上がって、2階、3階にいらっしゃる方に対応できるようにするというのが実態です。

【糸賀副議長】　それが本当におっしゃるようによく動いているかどうかは、私は若干疑問ですが。つまり、それは2階や3階の利用者の方が気兼ねなく委託のスタッフの方に相談できるかどうかということですね。あの方たちは立ったまま仕事をされていますよね。いすに腰をかけて、カウンターがあって、その前で資料を広げて相談というふうな体制にはなっていないので、特に3階の利用者の方が、3階の人文科学関係、あるいは哲学総記関係の相談を持ちかけて、迅速に1階に対応して、1階の方が本当に駆け足であそこに来て対応できるかどうかは、理論上はそうかもしれないけれども、今の体制で本当に利用者の方に待たせることなく、即座に対応できているかどうかは、私は常時ここにいたわけではないのでわかりませんが、やや心配ですね。

1階は確かにワンストップで、すごく充実しているのです。書庫出納もあれば、コピーサービスもあれば、レファレンスカウンターが多いと3人ぐらい職員の方が座っていますから。それに比べると、やはり2階、3階の応答体制、利用者への対応はやや手薄ではないでしょうかと思いますが、いかがですか。

【資料管理課長】　確かにそのようにごらんになるかもしれないのですが、委託のスタッフとの間では、ここまでは委託のスタッフさんが答えなさい、例えばこの資料は書庫にあります、書棚はそこですというところまでは答える。ところが、こういうジャンルについて詳しい本はどれなのかというご質問に対しては、スタッフでは答えられませんので、そのときにはすぐ電話をよこして、バックヤードから急行するという体制、それに必要な人員は確保していると考えております。なるべく委員の皆様方には手薄ではないかと思われるように、体制はこれからより一層確立していきます。

【糸賀副議長】　ぜひ実態がわかるような評価の仕方をやらないと、これは本当に1階の重点情報コーナーがどう使われているかなんですね。やはり私は、2階、3階の利用者がどれだけ1階に誘導されているか、あるいは1階の応援体制が2階、3階の利用者にちゃんと反映できているかどうかというところが一番気がかりです。私の心配が杞憂にすぎなくて、実際はちゃんと対応できているのであればいいと思いますが、そこがちゃんとわかるような評価の仕方をもう少し考えていただいたほうが私自身は納得できますが、今の体制だと、やや本当に大丈夫かなという気はいたします。

【資料管理課長】 例えば先生のおっしゃることだと、2階、3階に呼ばれて行って、司書が駆け上がった数がどれぐらいかということですね。

【糸賀副議長】 そうそう、そういう回数が。1階から2階、3階にどれだけ応援に行っているのか、それがわかったほうがいいと思います。

【野末委員】 こういうこともあるのですか。2階、3階で声をかけられて、「それは下の窓口に行ってくださいといいので」と言って、1階に利用者をご案内するということはしないのですか。その場へこちらが出かけていく。

【情報サービス課】 1階の職員のところからフロア案内から連絡が来たら、お客様を1階におろすことはないです。職員が出向きます。内容によって、下調べをして出向く場合もなくはないですけども、基本的にはすぐ行ってその場で伺って、例えば3階で雑誌を読みたいということがわかったら、一緒に職員が1階にお連れしています。

【野末委員】 ワンストップというのは、もちろん1カ所ですべての事柄が済むということなのですが、こういうことでもあるんですね。つまり、先ほどバックヤードとおっしゃっていたのはすごく大事なところで、窓口いらした方が、その窓口に行けば窓口の内側の人が入れかわってくれるわけですよ。法律の相談だったら、法律に詳しい人が窓口に出てきますというのが本来のワンストップの意味だと思うので、窓口の方が何でも全部答えなきゃということよりも、むしろ専門性の強い人が後ろに控えていて、ここは総合案内で、来た方に応じて窓口に対応する人がかわっていくというのが多分レファレンスで言うところのワンストップの本来的な姿なのだろうと思いますので、ぜひそういう方向でお願いします。さっきおっしゃったところのバックヤードというのはすごく大事なところだと思います。

先ほど池山委員がおっしゃったことで、ここでやっていることをほかに、いわゆるレフェラルサービスですね。ほかを紹介していくということもかなり重要で、ここで全部片がつくというわけにはいかないのですね。先ほど糸賀委員もおっしゃったんですけども。もう少しこの段階になったら、ここに相談に行くとこういうことができるよという橋渡しのところですね。つまり、レフェラルのところは、どういうケースだとどういうところに紹介していくかということは、多分これからこのサービスが定着してくると、だんだんそういう要望が増えてくると思うので、事前の紹介できるインフォメーションファイルをぜひ充実していただけるといいのかなと思います。

もう一つ池山委員がおっしゃったことで、私も繰り返し申し上げてきたことだと思うん



ですけれども、これを使った利用者がこういうふうによくいきましたというところが最終的には大事なところだと思うのです。それについて数量的に評価するのは実はかなり難しいのだと思うのです。できれば、以前から申し上げていたかもしれませんが、質的な評価の一部でこういうケースがありましたということがここに一言載るだけでも、例えばこのコーナーを使って、こういうふうにしてこの人が起業して、お金がもうかりましたとか、何でもいいんです。こういう病気だった、あるいは心配があったんだけど、ここでこういう情報をつかんで、ここに行ったらこういうふうによくいきましたとか、そういうケースを少し紹介できるような、あるいはそのケースをつかむような仕組み、仕掛けがあるといいなと個人的には思います。

先ほど休憩のときにここでお話をしていたのですが、サンキューレター、お礼状ですね。例えば図書館に対して、ここでこういうことをやって、こんなことがあったのでありがとうございますというお礼状が来る、あるいは声が寄せられる、ポストに入る。どんな形でも構わないのですが、何かそういう個別の声が集まってくるようになると一番いいのかなと。

僕は以前、大分前ですけれども、アメリカの図書館で、それは大学だったと思いますけれども、「図書館員のステータスはサンキューレターの数だ」と言い切られたことがあるのです。つまり、利用者がこういうふうにしてきて、うまく行ってありがとうというサンキューレターの数が我々の評価指標なのだということをはっきりと言われたことがあって、なかなかぴんとこなかったのですが、今のお話を伺っていてやっぱりそうなのかなと思ったので、何かそういうことも数字だけではなくて評価に入るといいなと思いました。

**【千野委員】** 今までのいろんな図書館側からのご回答を聞いていると、1つの根本的な問題は、僕は前から言っていることをもう一度言わんといかんのですけれども、結局は図書館司書の方の顔が見えるようにしてほしいとずっと申し上げてきているのです。やはりそれが公共の場合、なかなか難しいという文化があるのだろうと私は前向きにとらえようとはしているのですが、例えば資格を持っている、言えればいいじゃないか、それでいいと僕は思うのです。それは、その方がいらっしゃる方に自分をアピールする、それ以上のものではないですよ。ところが、それはなかなか難しいという組織的な問題があるのか何か知りませんが、それが仕組みになり得ないというのは、文字にならないいろんな空気があるのだろうとは想像しておりますが、そういうところこそがもう一段踏み込んだサービスの大きな障壁のベースになっているのではないかと私は想像します。

例えばこんなことから始めたらどうだろうかと思うのは、司書の指名サービスというのはできないのだろうか。かねてからこのことはこの人に聞いていた、信頼関係ができてい、またこの人に聞きたい。一から説明するのが面倒くさい調べ物っていっぱいあるのですよ。それをまた一から説明せんといかんのかと。僕もこれは何度も経験があって、つまり、司書の方に説明する言語をまず用意しなければいけないのですね。ここにこういう資料があって、この中にこういうのがあって、この前はここまでいったんだけど、これから先また同じ説明をされるのかと面倒くさいのです。そういった経験からすると、例えば司書の方の指名サービス、そうすると、司書の方がどんな能力を持っていたり、お名前を件名にしたりとか、いろんな形で整備しなければいけないことができてくると思うんですが、そういうところからきっかけにしていって、もう一段の新しいサービスの模索が始まるんじゃないかと。これは今思いついたのですが、そんなに悪い思いつきではないと思って、とりあえずこの場で申し上げさせてもらいました。

**【糸賀副議長】**　そういう意味では、私は前から指名レファレンス、それから予約レファレンスですね。つまり、事前に相談内容を伝えておいて、「では、11時に来てください。そこから30分間はあなたのために対応します」みたいなことはやってもいいと思うのです。それから、例えばホームページ上に得意分野を表示する。認定司書の話はさっきしましたが、認定司書については今のところ任意ですけども、それぞれが得意な分野を示しているのですよ。正直申し上げて、都立中央図書館の職員の方で、ちゃんとビジネス情報と出している方もいらっしゃいますので、それはできるのだらうと思います。

ただ、一方で、それをやると、確かに図書館が心配するのはストーカーまがいの方が出てくると。つまり、毎回いつも同じ人を指名する可能性は出てくるのですね。多くの方に使ってもらいたいから、私は例えば運用の仕方として、週1回に限るとか、月何回に限るといふふうにするとか。それから、どうしてもつきまといの可能性が出てきた場合には、そういう人に対してはこれはもう図書館側として別の対応というようなことをすれば、今言われるような指名レファレンス、予約レファレンスは、都立中央図書館あたりだったら考えてもいいのではないかと私がかねがね思っています。

そうすれば、さっきどなたかが言った名刺も、カウンターがあって、その人の名前を出す。普通、どんな接客業でも、「またわからないことがあったら、私に相談してくださいね」と名刺を渡すのですよ。なぜか図書館の世界とか公務員の世界ではそれは根づいていないんですね。それは私もよくわかります。

【中島議長】 それでは、時間が大分迫ってきましたので、次へ進みたいと思います。

【管理部長】 先ほど震災に伴う時間短縮の話がありましたので、今、数の確認をしました。たまたま3月11日は金曜日でしたので、金曜日は平常どおり9時まで営業しまして、土日は土日の勤務時間どおり5時半までやりました。実際に短縮が生じたのは3月14日の月曜日から5月31日までの間の79日間で、この間の土日祝日は普通の土日タイムでしたのですけれども、平日が48日ございまして、この48日間は本来9時のところを5時半で閉館したという形になっております。

【中島議長】 それでは、次、事業4、東京マガジンバンクをお願いします。

【企画経営課長】 それでは、概要版の4ページをごらんください。

東京マガジンバンクの概要でございます。東京マガジンバンクは、雑誌約1万6,000誌と4,800誌の創刊号コレクションを閲覧に供しまして、雑誌にかかわる質問に調査・回答を行いますとともに、ジャンル別雑誌案内の作成・配布、雑誌記事索引データベース等の提供により利用を支援するものでございます。また、マガジンバンク利用の契機となるような企画展示や講演会等の開催、ホームページでの雑誌関連情報の発信により利用を促進いたしております。

昨年度の取組でございますが、この事業の認知度アップの取組としまして、天野祐吉さんや阿川佐和子さんなど雑誌と関係の深い著名人の講演会を開催しました。2回で923名でございます。また、所蔵雑誌を活用した企画展示は4回開催しまして、1万2,891名の来場がございました。バックヤードツアー12回、参加者は182名ございました。また、サービスの充実を図る取組といたしまして、ジャンル別雑誌紹介パンフレットの作成・配布、創刊号コレクションの一部データのOPAC公開及び大量利用された方へのアンケートの実施などを行っております。また、1万6,000タイトルという豊富なコレクションを視覚的に紹介する広報パンフレットの作成・活用、また、区市町村立図書館新聞・雑誌総合目録を前年より2カ月早く更新しまして、最新の所蔵情報を利用者提供いたしております。

広報のパンフレットも本日参考におつけしております。東京マガジンバンクのリーフレットで、こういった視覚的に訴えるようなチラシになっております。

それから、事業評価でございますが、先ほど申し上げましたように、多摩図書館も入館者数は時間短縮の関係で前年度より若干減少いたしました。行事の参加者数は企画展示が前年度比で1.1倍、講演会が1.4倍、大規模映画会が1.8倍という形で増加をしてお

ります。あと、1日当たりの書庫出納冊数についても、平成21年度から379、404、420と着実に伸びておりまして、東京マガジンバンクの利用は増加していると考えております。

また、バックヤードツアーにつきましては、テーマ別「マガジンコース」において、日本雑誌協会との連携のもと出版各社からの参加者を募りまして、雑誌の編集者・出版者等による専門的利用の拡大につながる契機となり、新たな層を獲得できたというふうに評価をしております。

なお、来館者の重要度・満足度は5段階評価で4を上回っており、高い評価を得ております。

次年度の展開といたしましては、創刊号コレクションの収集、欠号補充、復刻版の収集等、所蔵雑誌の一層の充実を図ることと、利用者ニーズ及び利用動向の把握・分析により、サービス対象となる利用者層を明確にして、継続的利用者を獲得する。また、雑誌にかかわる人等の興味を引く企画に取り組み、都立図書館特有の「雑誌専門サービス」という特色を一層鮮明に打ち出していくこと、また、認知度アップの取り組みを継続的に実施しまして、効率的・効果的な広報に取り組み、さらなる利用者増を目指していくというような展開を考えております。

マガジンバンクについては以上でございます。

**【中島議長】** 東京マガジンバンクについて、ご意見、ご質問をどうぞ。

**【千野委員】** 創刊号コレクションというものは非常に重要なコレクションだと思います。ただし、使う側、一応出版社の人間ですから、使うプロとして求めたいのは、コピーでもいいから創刊号が見られるということは非常に重要なのですね。つまり、物として本があるというのはコレクター的なおもしろさで、機能としては、そこに行けばとりあえず創刊号の中身が見られる。創刊号コレクションの充実の部分が中身の部分まで含んだものであれば、機能として非常にいいものになると思います。

そのほか、この中で挙げられる雑誌協とのバックヤードツアーとか、いろんな取組は、マガジンバンクとしては非常に正しい方向でいいことをやられていると思います。ただし、プロの世界ではやっぱり大宅壮一文庫なのですね。大宅文庫がデ・ファクト（事実上の標準）になっているわけです。官が民にライバル心を抱くというのはいかかなものかと私は思うのですが、ただし、これだけのものがあって、大宅文庫がスタンダードになっているのはちょっともったいないなど。もう少し大宅文庫の手口をいろいろ研究した上で、同じ

サービスを提供するこの場で言うてはいけないのだろうが、なぜ大宅文庫があれだけ知名度があって使われているのかというところからやっっていけば、この資産はもっともっと有効に使えらると思います。

重ねて言うようですが、東京マガジンバンクはあれだけのものがありながら、大宅文庫との知名度の差は、いまだに実力以上に差がついてしまっているということは言わざるを得ないです。

【糸賀副議長】　　ちょっとだけ。やっぱり大宅文庫と雑誌のコレクションはそんなに重なっていますかね。かなり異質な部分が大宅文庫のほうはあるのではないですか。

【千野委員】　　大宅文庫はなぜ知名度が高いといたら、金で済ませられるからサービスがいいのですね。大宅文庫だったら、頼めばいろんなことができるだろうという期待があるわけですね。僕はそういう差だと思うのですよ。つまり、それはコンシェルジュといひますか、相談に乗ってくれるんだというね。これは積み重ねなのかもしれませんけれども、そういったものの差が、つまり大宅文庫は昔からそれをやっているので、その積み重ねの差だろうなと私は思ひます。

【糸賀副議長】　　収集しているコレクションに多少差があるのではないかなと思ひていたのですね。大衆的なものですか。つまり、公的な出版物や紀要類ですか、やや取り澄ましたようなところがそれこそ都立図書館で、少し大衆的な週刊誌だとか、漫画だとか、そういうふうなものを中心に集めているのが大宅壮一文庫で、もちろんコレクション的に重なる部分はあるのだけれども、やや目指している方向が違ひていて、おのずとすみ分けがされているような気もしたんですが、そうでもないですか。

【千野委員】　　ただ、出版社として使い手側のニーズからすると、結局は大衆的な、一般的な、それは例えば国立国会図書館でもやっぱり歯抜けがあつたりするわけですよ。その紀要とか論文集とか何とかというのは、例えて言うと、あそこまで行かなくても国立国会図書館にもあるわけですよ。大学図書館にもあるわけですよ。そういった意味では、コンペティティブな部分はやっぱり一般に公開されたコレクションだと私は思ひます。

【管理部長】　　その点について、参考になるかわかりませんが、実は大宅映子先生にも講演していただいて大宅壮一文庫とは少し交流がありますので、わかる範囲で何か参考になることがあれば担当から申し上げます。

【多摩図書館情報サービス係】　　多摩図書館情報サービス係の白石と申します。主にマガジンバンクを担当している係でございます。

大宅文庫との関係で申しますと、マガジンバンクを開設するに当たり、大宅文庫には大変お世話になりました。今運営している上でも、実際にはWeb OYA、それから国会図書館が作っている雑誌記事索引、どちらも他機関が作ってくださっている記事索引を我々は使わせていただいて、所蔵雑誌にお客様をつなげているという、そういうサービスが中心です。都立図書館自ら新たに記事索引をつくるとか、現状ではそういうことは考えられませんので、今のところはそういうふうに既にできている記事索引を使いながら、雑誌そのものへお客様を導くというところが我々のできることかなと考えています。

大宅文庫については、千野委員がおっしゃられたように、会員登録をした企業に対して、必要な雑誌・記事はすぐにファクスで送るとか、そういうサービス部分が大宅文庫の売りだと思っていまして、私たちとしてはそこで競合はしたくないと思っています。マガジンバンクが開設してから、調査は大宅文庫でやり、多摩図書館が持っているものがわかれば、安いコピーを図書館で取るという使い分けをされている方もいるようで、大宅文庫では徐々に複写枚数が減っているということも聞いています。私たちとしては競合しない範囲で、Win-Win（ウィン-ウィン）でやっていければいいなと考えているところでございますが、こんなことでお答えになっていますでしょうか。

【千野委員】 よくわかりました。誤解を含めて、暴言をお許しくださいます。

【中島議長】 ほかにございませぬか。

【糸賀副議長】 これでレファレンスの件数が22年度、23年度にすごくふえている理由と、今話があったコピー、複写の枚数はアウトプットにはしないのですか。

【多摩図書館情報サービス係】 今年度、5つのサービスを対象にするというところで指標を考え直した中では、特にコピーの枚数は入れていません。

【糸賀副議長】 では、レファレンスの件数が22年度に急増しているのはなぜですかね。

【多摩図書館情報サービス係】 申しわけありません。調査して、追ってお答えさせていただきます。

【糸賀副議長】 約4倍以上、5倍近くふえているから、何か理由があるのだと思いますが。

【管理部長】 21年5月に開設したので、21年度のレファレンス件数は年度途中から取得し始めたということと、開設後に使い勝手などの変化があったかどうかだと思います。

【糸賀副議長】 一方で、入館者数とか書庫出納冊数はそんなに大きく上がっていないですね。それに対して、⑧のレファレンス件数だけが4倍になっているのは、これまでと数え方を変えたのですか。

【中央図書館長】 これは調べて、後ほどお答えします。

【管理部長】 入館者数については児童青少年資料の利用者なども含めた数で、東京マガジンバンクに限った利用者数ということではないのです。

【糸賀副議長】 ああ、わかりました。

【管理部長】 いずれにしても、全体をきちんと調べて回答します。

【中島議長】 よろしゅうございますか。それでは、次に参ります。

最後に、学校教育活動への支援の説明をお願いします。

【企画経営課長】 それでは、5つ目の事業の学校教育活動への支援事業でございます。概要版の5ページをごらんください。

この事業の概要ですけれども、都内の学校教職員に対するレファレンスサービス、読書活動に関する情報提供により、調べ学習や教科学習を支援するものでございます。また、子供の読書活動推進のためのブックリストや読み聞かせのテキストなどを作成、活用しまして、学校における読書活動や学習活動の支援を行う事業でございます。

なお、下のアスタリスクに記載してありますように、学校支援活動への支援事業はいろいろありまして、参考資料にもおつけしておりますけれども、「学校教育活動への支援事業実績」ということでかなり幅広くやっておりますが、今回の事業評価、自己評価につきましては、このレファレンス支援と支援用ツールの作成・活用、この2つを評価の対象としたしております。

昨年度の取組につきましては、まず、学校レファレンス支援サービスについての取組としては、サービス対象を「都立学校」から「都内の学校」に拡大しまして、「学校レファレンス支援サービスハンドブック」を改訂いたしました。また、利用者（教科教諭、司書教諭、学校司書等）の評価及び意見等を参考に、事業の改善を図るために「学校レファレンス支援サービス利用者アンケート」を実施いたしております。また、東京都高等学校図書館研究会において、学校レファレンス支援サービスについて講演を行い、本事業についての周知を行っております。

次に、学校支援用ツールの作成・活用についての取組でございます。自由研究例と関連図書を紹介した「これならできる！自由研究111枚のアイディアカード集」や、集団へ

の読み聞かせガイド「読み聞かせABC」など、6種類の学校支援用ツールを作成いたしました。また、上記ツール等の活用実践としまして、小学校を対象とした自由研究講座の開催を2校で行っております。また、都立高校での読み聞かせ講座の開催を行っております。

この学校支援用ツールをサンプルで皆様の机上に置かせていただいておりますので、こういったものを活用しているということでございます。

次に、事業評価でございますが、都立図書館ホームページに「学校支援ページ」を開設して以降、学校からのレファレンス件数は、平成21年度は5件しかなかったわけですが、22年度73件、23年度63件という形で大幅に増加いたしております。また、利用者アンケートによりますと、学校レファレンスの利用者満足度は4.2ということで、高い評価をいただいているところです。また、学校支援用ツールについては、ツールの作成意図に沿った実践事例が学校から報告されておまして、満足度も4.5ということで、こちらも高い満足感を得られております。

次年度の展開といたしましては、ホームページや研究会の作成、参加を通じて学校レファレンス支援サービスの一層の周知をして利用促進を図っていきます。また、学校支援用ツールを配布した学校から引き続き活動事例を収集しまして、今後の広報や新たなツールの作成に生かしていきたいと考えております。

説明については以上です。

**【中島議長】** では、この学校教育活動への支援事業について、ご意見、ご質問があればどうぞお願いします。

**【糸賀副議長】** これは、都内の児童・生徒及び学校関係者になっていますが、実際にどの範囲なのですか。つまり、都立がやる都内の児童・生徒というのは、本当に23区から多摩地区まで全部というわけでは多分ないと思うし、満足度調査のほうを見ると、さっき評価が高いとおっしゃるけれども、標本数は20とか13ですからね。これはどういう範囲のところにこういったものを配り、このアンケートは答えていただいているのでしょうか。

**【多摩図書館長】** 基本的に都内の小学校に配布しております。

**【糸賀副議長】** 全部ですか。

**【多摩図書館長】** 今回、2,000部つくっておりますので。

**【企画経営課長】** アイディアカードについては2,000部つくっていて、配布部数は



1,594で、都内の全小学校などに配布いたしました。

【糸賀副議長】 いやいや、子供の数が1,500人ということはないわけだから。

【多摩図書館長】 学校に配っているということです。

【糸賀副議長】 各学校に1つですか？

【企画経営課長】 ええ。学校に1つです。

【糸賀副議長】 それで本当に生徒や先生を通じて子供たちの指導に行き渡るのですかね。というか、つまり、それは本当は区市立図書館の仕事だと私は思うのです。区立小・中学校や市立の小・中学校はね。だから、都立図書館がこれをやることの意味というのはどこにあって、どこまで本当に区市立の小・中学校に行き渡るのですか。

【池山委員】 私はこれを見たときにちょっと調べてきて、実は申しわけないのですが、うちの区立の小・中学校にレファレンスサービスのこういう事業を都立中央図書館がやっているのを知らなかったんです。それで、中学校の自主研修会の読書部会の校長に聞いたのです。そうしたら、知らないと言うのです。指導室に聞いても知らない。これは私たちが知らないことがいけなかったのかもしれないのですが、ひとつご参考までに。

私どもの区立中央図書館に、非常勤ですけれども、図書館専門員というのがあります。それで、学校支援をするということについて力を入れているのですが、まず、使っている教科書を中央図書館に置くんですね。どの学年のどの単元のとときに何をやるか。算数でも理科でも社会でも国語でもいいんです。それに関する専門の図書を集めて学校にパックで貸出しをなさいと。それは教員向けです。そういうことで今支援をしているんです。

でも、教師というのはなかなかそれをうまく活用するところまでは、いっている学校もあればいかな学校もあるというのがありますね。ただ、教師の支援を図書館としてやるとすれば、子供への読み聞かせや何かは結構ボランティアさんがたくさんいらっしゃるの、それはお任せして、教師支援というところで、例えば算数の何かをやるのであれば、そこに関する子供向けの図書をパックで貸出す。あるいは教師向けの本をワンパックにして貸出すというようなことは今やっております。

【糸賀副議長】 それは区立中央図書館がおやりになっているという意味ですね。

【池山委員】 そうです。

【糸賀副議長】 そうですよ。だから、都立がやることの意味というのは……。

【多摩図書館児童青少年資料係】 都立多摩図書館児童青少年資料係の杉山と申します。

最初にご質問のありました自由研究アイディアカード集ですが、こちらは都内の全小学

校に1部ずつ配布いたしました。確かに子供に1人ずつあげてくださいということではなくて、例えば図書室などに貼って夏休み前の自由研究のヒントにしたり、子供たちの自由研究のモチベーションを上げるときに先生が使っていただく。それから、そこには本が紹介してありますので、それは都立図書館として、上のテーマと連動してよい本を選びましたので、それを学校で買ってもらう一つの選書の手段として使っていただくということなのです。コピーはもちろんしていただいても構いませんし、現在、昨年12月にホームページにアップいたしましたので、それをコピーして使うこともできるのです。

実際に、今おっしゃったようにもう一つの貸出しセットというのは、それぞれの区立図書館や市立図書館、あるいは教育委員会の考え方によっては、別の部署で貸出しするというようなことはあるかと思いますが、都立図書館としては一応児童サービスの専門家が選んだ本とかそういった形で、それを学校の先生や子供たちにいろんな形で情報として見せていくということを中心に考えているのです。

**【糸賀副議長】**　でも、やはり現場と今の東京都の思惑とはずれているのではないですかね。東京都としてはそういうつもりで全校に配りましたと。でも、多分現場の今のお話では、学校の先生や区立の図書室の人たちはそういうことをやっていることはほとんど知らないと思いますよ。だから、私はこれを東京都がやることの意味がいま一つ、本当はそれぞれ近い自治体、つまり区は区、市は市立図書館がそういうことをやるのはわかりますよ。都立としては、市区立の図書館がそういうことをやるのを支援するというのが本来のやり方のように思っていて、都立がダイレクトに小・中学校を支援するということは、別にやってはいけないとは言いませんが、やはりその道筋はわからないのですよね。

だって、多摩市は多摩市立中央図書館があり、三鷹は三鷹市立図書館があって、三鷹の小・中学校の支援は多分そこが考えているわけですよ。だったら、やっぱり東京都がおやりになることと現場の小・中学校の図書室、あるいは学校の先生の意識をもう少しうまくつながないと、こういうものをやっても生きてこないのではないかと。さっきの渋谷区のお話を聞くと、私とすれば案の定そうだなと。渋谷区の学校の先生や図書室の担当者たちは余りこういうことについてまだよくわかっていないのではないですかね。そこをうまくつながないと、もったいないと思うのですよね。

**【管理部長】**　我々のほうではさらに拡大したいと思っておりますので、今、どういう手法を使えばさらにいいものができるかを区市町村の皆様に教えていただければと思っています。

【糸賀副議長】 これを今拝見して、よくできているなと思ってね。これは子供たちが自由研究をやるのに、ある意味で便利すぎるぐらいですね。

【管理部長】 これを知っている方には大変評判が良いのです。

【中央図書館長】 昨年、今年とマスコミに取り上げられています。全国紙の掲載と同時にこのカードを配布しています。ただ、それぞれ各区市の周知がどのようになっているか、もう少し研究しなくてはいけないのかなと思います。

【糸賀副議長】 これだったら、本当は1学級1セットぐらいなんじゃないのですかね。1校にこれ1つで、生徒数にもよるのでよくわかりませんが、もう少し多くの子供たちや先生たちがこういうのが使えるように工夫していただければと思います。

【野末委員】 うちの子供もきっとこれを知らないなと思ったのです。都立の役割ということで言うと、こういうツール類をつくるのは私は役割だと思うのですね。これはやっぱり各基礎自治体でやるのは結構しんどいかもしれないので、こういうツールをつくるということと、そのバックヤード、レファレンスですね。間接的にサービスするというのは、これはどちらも都立の役割としては非常にありがたいことだと思うのですね。

問題は、先ほど周知とおっしゃっていたのですけれども、これが来てどう使っているかがわからないということが多分想像できるんですね。先ほどコピーの話が出ましたけれども、これのコピーをとっていいかどうかということも多分なかなか伝わっていかないと思うんです。ここに実践事例とあるのですけれども、この手のツールとか教材は、こう使うといいよということとセットで渡していただくと、活用事例みたいなものがここに含まれていると、使われる先生、ないし使われる各自自治体の図書館の方は多分いらっしゃると思います。もちろんそれぞれ別の教材を使う方はそれで構わないと思うのですけれども、これがあつたらこういうふうに使おうということがあろうと思うので、ぜひ活用の事例とセットで次年度以降お考えいただくと、ホームページにも載っているわけですから、子供たちにそれを案内して、夏休みにここを見ておくとヒントになるよということを伝えるだけでも、図書館だよりも1行書くとか、それだけでも大分違うような気がするんですね。今ウェブサイトを見たら、せっかくきれいに載っていますから。

【中央図書館長】 多摩図書館で、現に夏場には結構親子連れで来ています。

【野末委員】 そうですね。だから、周知されればうまく活用できるということだと思うので、何かそのあたりの活用の選択肢みたいなものがあるといいのかなと思いました。これはよくできていますよ。

【管理部長】 「読み聞かせABC」には実際の活用事例なども少し載せているのですが、自由研究アイデアカード集にもそういう事例があれば積極的に知らせていきたいと思っております。

【糸賀副議長】 これからは現場の学校支援、司書教諭の方を集めて何か講習会のようなものはおやりなんですね。

【資料管理課長】 学校の現場の先生方を集めてというわけではなくて、各区の担当課長さんが教育庁の指導部のもとで連絡会がございまして、そこに集まって、これはこういうふうに使えますよということで説明したことはございます。ですから、各区市町村のご担当の方には確かに伝わっているはずですが、かなり好評だったもので、その説明をした後に、うちもほしいということで多摩図書館に引き合いが何件か来ましたので、多分わかっていたいただいていると思うのですが、それでもまだ足りないというのであれば、今後検討していかなければいけないと思います。

【糸賀副議長】 私は今までこういうものを余り見たことがなかったのですが、これを作り始めたのはいつからですか。

【多摩図書館児童青少年資料係】 昨年の3月です。

【糸賀副議長】 それ以前はこれに類するものは作っていなかったのですか。

【多摩図書館児童青少年資料係】 作っておりました。それは手製で、手刷りで作っておりましたので、やってみたらとても好評だったので、今回すべてまとめてグレードアップしたのです。

【糸賀副議長】 では、もう少し現場の方々に浸透するには時間がかかるのですかね。

【多摩図書館児童青少年資料係】 今年それをお配りしたときには、教育委員会を通して全小学校に、それを欲しい学校は送りますということのお知らせと、今、周知とか使い方というお話がありましたが、学校支援セミナーというのを開きまして、それをご希望で、今日も実際あったんですけれども、学校司書や司書教諭の先生、あるいは読み聞かせのボランティアなどの方がまとまって私どもの図書館に来て、「読み聞かせABC」の展示と、その本を使ったいろいろな読み聞かせ講座などを実施しています。

【糸賀副議長】 もう少し時間がかかって浸透していくんだと思いますね。一方で、いろんな各学校の現場から、これを使った子供たちの読書指導だとか、図書館活動教育のいい例が報告されてくると、もう少し広がっていくんだと思うので、そういうグッドプラクティスをふやして行って、事例発表をしてもらおうと、もう少しほかの人たちも、ああ、

そういう活用があるのだということがわかっていくと思います。もう少し時間をかけて私も見たいと思います。ありがとうございました。

【中央図書館長】 お手元の資料の「読み聞かせABC」は好評で、増刷をした状況ですから、かなり浸透はしてきている状況です。ニュースでも取り上げられております。

【中島議長】 ほかにございませんか。

【長島委員】 5つの事業のうち、マガジンバンクは21年からで、この重点事業もここ何年かだと思うのですけれども、学校支援だけは昔からやっていたりするのかと思うんです。ここの5つの事業に入れたことによって、何かこれは新しく始めたんですというようなのはあるのでしょうか。あと、今まで長い間学校支援はどういうものであったのかというのを教えていただきたいんですけれども。

【多摩図書館児童青少年資料係】 学校支援につきましては、徐々に学校での読書活動がだんだん盛んになって、図書館に対しても要望が強くなってまいりましたので、もう長い間、10年ぐらい、少しずつ段階を経てさまざまなことに取り組んでいるという状態です。この重点事業に上げられましたので、特に新たな事業をいうことはなくて、東京都子供読書活動推進計画に上げられている事業を確実に実施しているという状況です。

【中央図書館長】 区市町村の連携、区市町村の支援というのは、前々回でもこの場で言われておりますので、我々としても引き続き事業の位置づけとして重点化を図っていきたいと思っております。

【齊藤委員】 今、「読み聞かせABC」や「これならできる!自由研究 ~111枚のアイディアカードから選ぼう~」といったツールのお話が出ましたけれども、こういったものをお作りになるというのは、いろいろな経験が1つの形になって集約されて、また生きると思うんですね。ですから、そういったことで図書館の今までの知恵が、ツールを作るときに、それはホームページを作るときとか、そういったものもそうですけれども、集約されるということ、それは大変いいことだと思うんです。

そして、これをきっかけに活動が始まっているといいますか、作りっ放しではなく、ツールが活動の起点となり、またそれを展開していくために使われていることが素晴らしいと思います。広報の観点からは、糸賀先生がおっしゃるように、それが図書館の活動として一つ一つ世の中に出ていくということが、ツールを作りましたということでの広報活動だけではなくて、これを使ってこんなことが行われている、ということがむしろ重要だと思いますので、こういったツールを一つ一つ作られるときに、あらかじめ活動に展開でき

るような見通しを立てながらやっていただけるといいんじゃないかと思うんです。

【岡本委員】 学校教育のところでは質問ですが、このサービス対象には外国人学校は入っているんですか。例えばこのパンフの配布先という形で、外国人学校が対象となっているか。

【多摩図書館児童青少年資料係】 入っておりません。

【岡本委員】 それこそ首都東京みたいな話も踏まえて、外国人学校は多いですし、ちょうど私の友人がそういうところの図書室で働いているんですが、非常に困難が多くあるようなので、そこはやはり都立図書館がカバーできるとよいところなのではないかと思えます。あと、この立地なんかはまさにそうですね、いわゆる外交官の家族であったりする子供たちがかなり住まっているわけですね。やはりそういう人たちに対する支援は都立だからこそできるところなのかなという気はします。多分都内ですと、普通、英語系のところと朝鮮・韓国系、中華学院等もろもろあると思いますが、その辺もぜひ支援対象に加えていただけるとよいのではと思います。

【中島議長】 よろしゅうございますか。

【中央図書館長】 全体的なこと、ビジネス情報サービス、それから法律情報、健康・医療サービスで、事業評価の満足度のところの表記についてご意見をいただいたんですが、これについてはお話しいただいたところで、内容について少し検討させていただきたいと思えます。

【中島議長】 それでは、時間も経ちました。今日は相当活発なご意見が出ました。非常に参考になる意見が出たと思えますので、今後の事業展開の中で可能なものは取り入れていただきたいと思います。

もう時間が経過しましたので、本日の議事はこれで終了させていただきます。円満な議事運営にご協力いただきまして、ありがとうございました。

では、事務局のほうにお返ししますので、よろしくどうぞ。

【企画経営課長】 すみません。予定していた時間を少し超過してしまいましたが、中島議長をはじめ委員の皆様、活発なご議論をいただきましてありがとうございました。いただいたご意見につきましては、今後の事業の改善に役立ててまいりたいと思えます。

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。

なお、次回は、7月を予定してございますが、7月末か8月上旬ぐらいでまた皆様の日程を調整させていただきたいと考えております。よろしくお願いたします。

どうも本日はありがとうございました。

午後4時22分閉会