

# 第25期東京都立図書館協議会 第8回定例会議事録

平成24年11月7日（水）

都立中央図書館4階 第2・3研修室

午前10時01分～午前12時09分

## 出席者名簿

### 委員

(欠席者)

池山世津子委員	糸賀雅児委員	宮林徹委員
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	田中久徳委員	
浦部万里子委員	長島麻子委員	
野末俊比古委員		

### 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 地域教育支援部管理課長

### 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8回定例会次第

重点的情報サービス（ビジネス・法律・健康医療情報）について

都立図書館の司書の育成及び活用について

提言「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～」

骨子案

第25期 都立図書館協議会 スケジュール

〈参考資料〉

重点的情報サービス利用実態調査アンケート結果

自己啓発による資格取得支援制度について

『教育庁報』No.592 - 東京未来塾生のための「図書館活用講座」を開催しました -

ビジネス・企業創業相談会チラシ

司法書士による無料法律相談会チラシ

第2回健康・医療情報サービス公開講座「今日から始めるアンチエイジング」チラシ

都立中央図書館展示「江戸の技術、職人の技」チラシ

都立中央図書館展示「中世の技と美 彩飾写本の魅力にふれる」チラシ



東京都立図書館協議会第25期第8回定例会

平成24年11月7日（水）

午前10時01分開会

【中島議長】 では、おはようございます。本日は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期第8回東京都立図書館協議会を開会いたします。

それでは、事務局から配布資料の確認と情報公開等につきましてご説明をお願いいたします。

【企画経営課長】 まず、欠席委員のご連絡でございます。

本日は、業務のご都合で宮林委員がご欠席とのご連絡がありました。あと、池山委員と田中委員と野末委員が少し遅れてお見えになる予定でございます。

定足数は満たしており、会は成立しております。よろしく願いいたします。

それでは、配布資料の確認をさせていただきます。お手元の資料のご確認をお願いいたします。

まず、一番上に本日の定例会の次第がございます。

次に、資料1といたしまして、「重点的情報サービス（ビジネス・法律・健康医療情報）について」、こちらはA3横の資料で、4枚の資料でございます。

次に、資料2としまして、「都立図書館の司書の育成及び活用について」、こちらはA3横、1枚でございます。

次に、資料3としまして、「提言『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～』骨子案」、こちらがA3横、5枚になっております。

さらに、資料4としまして、「第25期都立図書館協議会スケジュール」、A3横、1枚となっております。

その後に参考資料が3点ほどございます。参考資料1としまして、「重点的情報サービス利用実態調査アンケート結果」、こちらはA4縦の8枚で、左上にホッチキスどめしたものでございます。

次に、参考資料2としまして、「自己啓発による資格取得支援制度について」、こちらはA4縦、2枚でございます。

最後に、参考資料3としまして、『教育庁報』の592号の記事になっております。

その後、本日の座席表、また、都立図書館で開催するイベント等のチラシを5枚ほどおつけしております。

資料はすべてお手元にありますでしょうか。不足しているものがございましたら、お申しつけください。

なお、資料につきましては既に郵送等でお配りいたしておりますけれども、一部修正等がございましたので、本日机上に配布した資料でごらんいただけ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。会議の内容は、委員の名前をおつけいた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いたします。

なお、本日の傍聴者はございませんでしたので、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ます。

議題の第1番目は、「重点的情報サービス（ビジネス・法律・健康医療情報）について」でございますので、内容を事務局から説明してください。

**【企画経営課長】** 議題の1番目に入ります前に、本日の流れについて簡単にご説明させていただきます。

まず最初に、今期の協議テーマの1つとなっております重点的情報サービスについてご議論いただく予定でございます。

次に、これまでいただいた意見をもとに、今期の提言の骨子案をまとめましたので、これについてご意見をいただきたいと思っております。

予定では11時過ぎごろに1度休憩をとらせていただきたいと思いますと思っております。よろしく願いいたします。

それでは、資料の説明に入ります。お手元の資料1をごらんください。

今期の協議テーマ、「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～」というテーマで、このうちの重点的情報サービス（ビジネス・法律・健康医療情報）につきまして、これまでの皆様からいただいたご意見を踏まえまして、事務局で論点整理をさせていただきました。

資料1の見方ですが、左側の欄が「提言のフレーム」となっておりまして、これは第5回の協議会、3月のときに開催した際にこの共通のフレームを設けるということ

でご了承いただいたものでございます。提言を整理する際に、それぞれのテーマごとにこのフレームに沿って論を展開していくということで、STEP 1からSTEP 4まで、4段構成の形で進めていくことになっております。

右の欄が、それぞれのSTEPごとに協議会で委員の皆様からいただきました意見をもとに、「今後の方向性」についてまとめたものになっております。また、いただいたご意見につきましては、要旨を右側に枠づけで掲載をさせていただいております。

それでは、まず、STEP 1の「都立図書館の重点的情報サービスのターゲット」についてでございますが、まず前提として、参考資料をごらんいただきたいと思っております。「『重点的情報コーナー利用実態調査』アンケート調査結果」、A 4横の左上に1カ所どめしたものが資料4の後にあるかと思っております。こちらをお出しいただけますでしょうか。

こちらは、都立中央図書館の来館利用者のうち重点的情報サービスコーナーを利用された方を対象に、今年の6月17日から20日までにかけてアンケート調査を行ったものでございます。調査を委託したのは図書館未来構想研究会で、慶応大学の糸賀先生の研究室に委託して実施したものでございます。

アンケートの配布枚数が4日間で347枚、有効回収枚数が241枚ということで、約7割の方から回収をいただいております。

調査結果としまして、この重点的情報コーナーの利用目的は、1の「仕事上の調査研究」が圧倒的に多く、54.8%、以下、5番の「暮らしや日常生活に必要な情報の入手」が12.4%、「趣味・教養」とお答えされた方が12%ということで、この3項目で約8割を占めている状況でございます。

それでは、2枚おめくりいただけますでしょうか。3ページの上のところ、この重点的情報コーナーを利用された理由についてでございますが、これは複数回答で回答をいただいております。「専門的な資料が豊富」であるとお答えされた方は53.1%でございます。また、3番の「落ち着いて調査研究に集中できる」とお答えされた方が37.3%ということで、この2項目を挙げた方が非常に多かったという結果でございます。

続いて1枚おめくりいただいて、4ページをごらんください。中段のところになります。この重点的情報コーナーの利用者に重点的情報サービスのイベント、相談会とか講演会を開催しておりますが、その参加の有無についてお尋ねしたところ、ほとんどの方が「参加したことはない」という回答でございました。またさらに、来館圏域のところ、どこから当館に来たかというご質問に対しては、「自宅から」という方が8割近くと最も多く、

それ以外の方は2割程度が職場あるいは学校からということでございます。

さらに1枚おめくりいただいて、5ページ、その所在地についてお聞きしたところ、この表にございますように、地元の「港区」と答えた方が18.3%、「隣接区」が27%、「その他の区部」が33.2%ということで、地元区よりも隣接区のほうが多く、さらにそれ以外の区部からいらしている方が多いという結果でございます。また、区部以外からも2割以上の方が来館されているという結果でございます。

また、下の重点的情報コーナーの利用者の職業についてお尋ねしたところ、「会社員」が40.7%、「自営業」が17.8%、「学生」が13.3%ということでございます。さらに、この「会社員」、「自営業」とお答えされた方について業種をお聞きしたところ、「その他サービス業」が19.9%、次いで「学術研究、専門・技術サービス」が13.5%、「医療・福祉」が12.8%ということで、ごらんのように極めて多様な業種の方が利用されていることがわかりました。

さらに、6ページ、年齢についてお尋ねしたところ、「30代」が24.1%と最も高く、次いで「40代」、「50代」ということで、中年層、働き盛りの方が利用されていることがうかがえます。

以上、概略についてのみご紹介させていただきましたが、それを踏まえまして、資料1のほうにお戻りいただきますようお願いいたします。

資料1のSTEP1は、これから重点的情報サービスの対象とするターゲットをどういうふうを設定していくかというところでございますが、3つの重点的サービスとも、各分野に関連する仕事に携わる人や専門的な情報を必要とする人など、専門家でない一般の人々を対象に考えております。この専門家というのは、例えば会社の経営者ですとか、法律で言えば弁護士とか、医者とか、そういう専門家ではない一般の方々に、区市町村立図書館の情報では不十分なときに、課題解決や要望を満たすための情報を得ることができる環境、そういうところをターゲットとしていきたいと考えております。

この具体的な例としましては、ビジネス情報サービスでは、会社員、個人事業者で必要な情報を求めている方、職業上のスキルアップをしようとしている方、就職先を探している方といったことを想定しております。また、法律情報サービスにつきましては、生活上や仕事上で法律情報を調べたい人、法的トラブル（消費者・労働・不動産の問題など）を抱えている人、法律を勉強している人、健康・医療情報サービスにつきましては、医療・福祉関係者で幅広い情報を求めている人、自分または関係者の健康に不安や問題を抱えて

いる人、看護や介護の勉強をしている人、看護学校生などを具体的には想定しております。

次に、1枚おめくりいただいて、STEP 2の部分になります。こちらは、そういった方々を対象に図書館が持つリソースを最大限に活用していくということで、このリソースについては、人、蔵書、施設、人的・組織的なネットワークということで、これらを最大限に活用していくということでございます。

まず、この人の活用というところが最初にごさいます、これにつきましてはこれまでの協議会におきましても、都立図書館の司書の知識・能力の向上と利用者へのアピールなど、これまでさまざまな意見をいただいたところがございますが、都立図書館の司書の育成方針について資料2のほうにまとめましたので、こちらでご説明をさせていただきます。

資料2、「都立図書館の司書の育成及び活用について」というペーパーになります。協議会でのこれまでのご意見として、「質の高いサービスを行うための司書のスキルアップ」と「レファレンス体制の整備」、また、「司書の知識・能力の利用者へのアピール」ということでご意見をいただいております。

まず、この「質の高いサービスを行うための司書のスキルアップ」でございますが、ご意見としましては、全員がゼネラリストとしてスキルを上げていくことは大切ではあるけれども、それではサービスのハードルが低いままではないか。あるいは、司書はさまざまな資格を目標として持っている程度の知識がないと、サービスの高度化が図れないのではないかというご指摘をいただいております。

現状としましては、図書館の司書は、東京都職員人材育成基本方針に基づきまして、行政職員として必要な知識・能力を持つとともに、専門職として図書館業務全般についての知識を有し、一定程度全ての分野のサービスを提供できるゼネラリストの職員を育成しているというのが現状でございます。

下の表の下段のところに、司書職員の一般的な研修計画、研修事項のモデルを示したものがございます。これは左から順に、採用された後のキャリアごとに受講する研修等が表示されておりまして、ごらんのように、採用新任職員からチューター制度、新任職員実務研修、都立図書館新任研修と受講しまして、2年目以降、外部講師による研修、あるいは専門図書館、施設等の視察研修、オンラインデータベース実務研修等を受講することになっております。また、図書館全般にかかわる研修としまして、図書館地区別研修・図書館司書専門講座、これは文科省で開催しているものです。中堅職員ステップアップ研修Ⅰ・Ⅱ、これは日本図書館協会の主催でございます。また、レファレンス研修、国立国会図書

館の主催しているものなどを受けております。

また、重点的情報サービスに関連したものを挙げますと、ビジネス・ライブラリアン講習会、あるいは財団法人東京都中小企業振興公社のビジネス実務研修、法律図書館基礎研修、医学図書館員基礎研修会、患者図書館司書養成講座、日本病院ライブラリー協会研修といった研修を受講しております。また、日常業務のOJTや、人事異動基準でおおむね3年を目安に、今、都立図書館の4つの課（情報サービス課、資料管理課、企画経営課、多摩図書館）を異動しております。多様な職務経験により幅広い視野を持った職員を育成しているところでございます。このように、かなり専門的な研修を数多く受けておまして、広く浅くということではなく、ゼネラリストとしてもかなり専門性を備えた育成計画になっているところでございます。

右上の「今後の対策案」のところをごらんください。今後も全ての分野のサービスに対応できるゼネラリスト職員を育成していくことを基本としまして、OJTの強化、職場外研修の計画的活用、自己啓発の奨励などにより一層専門性を高めていくことを進めていきたいと考えております。また、東京都の自己啓発支援制度により取得できる資格を拡大するよう今所管部署に要請しているところでございます。この自己啓発支援制度につきましては、参考資料の2番をおつけしております。

若干補足をさせていただきますと、「自己啓発による資格取得支援制度について」というのは東京都全体の支援制度になっておまして、都の職員が東京都職員研修規則に基づく自主研修として、勤務時間外において職務と関連する資格の取得に向けた能力開発を行うことを支援する制度でございます。

1枚おめくりいただきますと、資格取得の支援になっているものが一覧となっております。この網かけの部分が実は中央図書館のシステム担当者が支援を受けられるもので、今のところ図書館職員が支援を受けられるのはこれのみということになっております。ただ、実際に専門性を高めるという意味では、例えば日商簿記ですとか、社会保険労務士ですとか、衛生管理者ですとか、こういったことの資格を取得することは専門性を高めるという意味で必要なことと考えておりますので、それについては今後さらに取得の支援を受けられる資格を広げていきたいということで、今、要請をしているところでございます。

次に、2の「レファレンス体制の整備」でございます。中央図書館は1階にワンストップの総合案内カウンターを設けていますが、それぞれの専門分野を持つ職員がバックヤードに控えて、相談内容によって速やかに対応する体制が望ましいのではないかと。あるいは

司書の指名サービスということについてご意見をいただきました。この1階の総合案内カウンターで基本的には対応する形にはなっておりますが、現状におきましても、バックヤードにおります司書が臨機応変に対応する体制になっております。

「今後の対策案」といたしましては、基本的には職員によって格差が生じることのないよう、どの職員でも利用者の要望、ニーズを満たすサービスを行っていくことを基本としまして、ただ、バックヤードにいる司書との切りかえ、応援体制につきましても、例えばこれまでのレファレンスの事例研究等により、その体制を一層強化していくことを考えております。

次に、3番目の「司書の知識・能力の利用者へのアピール」ということもこれまでご意見をいただいているところでございます。例えば名札・名刺で利用者へ「見える化」をするといった積極的なアピールをしてはどうかというご意見をいただいております。現状におきましても、職員個人の得意分野で対応するという形ではなく、情報サービス課に分野別の係が設置されておまして、組織として各分野の資料を管理、提供し、レファレンスサービスを行っているという形になっております。

「今後の対策案」としましても、個人でアピールしていくことになると、職員によって格差が生じることのないようにゼネラリストを育成していくという方針と矛盾してしまうこととなりますので、個人個人の力量のアピールではなくて、司書全体の力量を組織としてアピールしていくという方向で対応していきたいと考えております。

例えばレファレンスサービスを担当する職員が誰なのかわかりづらいということもありますので、これについては見てすぐにわかるような工夫をする、あるいはなかなかレファレンスを受けにくいという状況もございますので、親しみやすくわかりやすいレファレンス案内のポスターやチラシを作成して、館内に掲示・配布するなど相談しやすい環境づくりをしていきたいと考えております。

また、資格支援に関して、前回の協議会で熊本の市立図書館のことでのご意見がございました。中小企業診断士が常駐していて、関連する質問があるとバックヤードから出てきて対応しているという趣旨のお話でしたが、これについてぜひ参考にさせていただきたいと思ひまして、熊本市に問い合わせをいたしましたところ、くまもと森都心プラザという施設にプラザ図書館とビジネス支援センターという別の組織が同じフロアに併設されているということございまして、市の図書館と別のセクションが同じ建物のフロアに入っていて、中小企業診断士が無料経営相談を行っていたということございまして。

図書館単独の事業としてということでは、公認会計士や中小企業診断士を常駐させるのは少し難しいのかなと考えております。

それでは、資料1の2枚目の「人の活用」のご説明は今のご説明で、さらに2の「蔵書・施設の活用」というところになります。こちらは、今までいただいたご意見がビジネス情報コーナーに関してのご意見が多かったので、これについて記載をさせていただいております。

中段の2の「現状の課題と対応状況」というところでございます。ビジネス情報に関する資料は1階と2階に配置をさせておりまして、1階のビジネス情報コーナーに基本的な手がかりとなる資料があり、2階には分野ごとにさらに調べる資料が置いてあるということで、かなり広範に広がった形になっておりまして、非常に利用しにくいというご意見がございます。

この辺について、2階を案内することを併記したチラシなどを設置しているわけですが、さらに1階、2階の関係を図や写真等でわかりやすく広報して、2階へ導く工夫をしていきたい。また、1階は法律コーナーとの区別がわかりづらいということで、わかりやすい表示を作成する。あるいは、2階の書架の見出しについて、資料が探しやすいような書架の見出しを細かく作成するといったことで対応していきたいと考えております。また、コーナー棚の見直しとしまして、例えば外国の会社情報を一括してコーナーとして一まとめにする、あるいは企業・業界の現況にあわせて資料の配置を見直すといった、より活用しやすい配架にしていきたいと考えております。

1枚おめくりいただいて、3ページになります。

「組織的なネットワークの活用」というところでは、ジェトロですとか、国立国会図書館との情報交換を緊密に行っていく。また、「専門図書館ガイド」がホームページに掲載されているんですが、「専門図書館ガイド」のようなチラシを作成して、積極的に広報をして紹介していくことを考えております。

また、STEP3としまして、「既存サービスの充実・PRと先駆的なサービスの実施」ということです。「課題解決型のサービスの充実・PR」といたしまして、資料の情報発信を充実させ、広報を積極的に進めていくということで、具体的には「企業・業界情報リスト」や「ビジネス情報Q&A」、「知っていると便利」、ミニ展示や講演会テーマのブックリストなどもホームページに掲載しておりますが、「情報ツールの使い方ガイド」を作成して広報していくことで、より利用しやすいような体制を考えております。

さらに、4ページをごらんください。

「都立図書館ならではのサービスの実施」といたしまして、例えば他の公共図書館では入手することが難しいようなリサーチ資料ですとか、直販物などのビジネス情報資料を積極的に収集して提供していく。あるいは、特定分野の資料について、第三者による蔵書評価の実施などを考えております。

少し長くなりましたが、重点的情報サービスについての説明は以上でございます。

【中島議長】 ご苦労さまでした。

ただいま事務局から説明がありました件でございますが、今後、協議会の報告の骨子となる部分でございますので、積極的なご意見をいただきたいと思っております。

どうぞご意見のある方、発言をお願いします。

【千野委員】 先ほどちょっと触れられた件について、私の発言がもとになっていると思われまので、一言申し上げさせていただきます。

この中で私もいろんな乱暴な意見とか、荒唐無稽と思われるような意見もどンドン口走ってしまうわけですが、図書館のほうで真剣に受けとめて、いろいろ考えていただいていることは重々承知した上で、さらにちょっと申し上げておかなければいけないのは、先ほどの熊本の事例でございます。

議論をする上で、目的は何なんだ、困っている人は何なんだというところを余り外さないほうがいいだろうと思っております。先ほどおっしゃられた、今回、図書館が対応するには限界があるといったことについてはそのとおりでだろうと思っております。ただし、都民の課題解決というミッションがあるわけですし、都民の課題解決ということに対して図書館はここまで対応できますという、図書館の論理で結論づけるのは、都民の課題解決というニーズに対して少し積極性に欠けるんじゃないか。もう少し踏み込む姿勢が欲しいなという感じを持ちました。

という意味で言いますと、図書館の責任範囲の中で難しいのであれば、例えばこういった取り組みが必要じゃないかということや図書館の側から東京都、あるいは外部の団体との連携を呼びかけていくとか、そういった形で、あくまでも都民の課題という視点で解決の方法、今後の展望を考えて、こういった図書館側のステップの考え方として盛り込んでいく必要があるのではないかと感じました。

【中島議長】 ほかにございませんでしょうか。

【糸賀副議長】 今の千野委員のご発言も一理あると思うんですけども、ちょっと確

認したいんですね。というのは、結局、この協議会の最終報告というのは今期の報告書の骨子なんですね。だから、我々としてそういうことを提案するという事は私は書けると思うんです。ただ、多分図書館側としては、余り実現できそうもないことをあれこれ書かれると困るので、とにかく実現できるような範囲でこの骨子をおさめようということだろうと思うんですね。

ちょっと確認なんですが、先ほど熊本市の場合でも常駐しているわけではないと。千野委員のお考えは、例えば図書館の中に中小企業診断士の資格を持った方だとか、社会保険労務士の資格を持った方だとか、そういう方が常駐したほうがいいということなんですか。

【千野委員】 つまり、この議論で言いますと、世の中が必要としているものは、図書館そのものを必要としているんじゃなくて、図書館のようなものを必要としているという考え方をすれば、来館者の困ったというニーズにより的確に応えられるようになると思うんですね。

そういう意味で言いますと、理想形は、そういう高度な資格をお持ちの方が司書をなさっている、あるいは司書の方がそういう資格を持っている、どちらでもいいんですけども、そうじゃないと、より高度な司書サービスや図書館運営の発想ができないと思うんですね。そういった意味では、専門家が聞きに行けばそこにいるという話じゃなくて、そういうスキルを持った方がもう図書館運営にかかわっていらっしゃる。これが理想だと思います。ただ、これを提言したからといって、図書館の方は真面目な方が多いので、じゃ、来年までにやろうとか、3年までにやらなければいけないとか思われるかもしれませんが、そこはあえて例えば5年なり10年、あるいは将来目指すべき精神条項でありという形でやれば僕はいいと思うし、それしかできないと思うんですね。なので、先ほどの糸賀先生のご質問で言うと、そういう方を最低常駐しておく。常駐しておかないと、課題解決というものに対する信頼性は図書館に対して持ていただけないだろうと考えます。

【糸賀副議長】 理想的にはそうだと思うんですね。ただ、そういう人たちが常時必要とされるような問い合わせだとか質問があるのであれば、これは私も常駐するべきだとは思いますが、必ずしもそうでないときにそういう方を常時置いておくことの効率性ですね。それなりの一定のコストがかかりますしね。その効率を考えたときに、例えば一定の日にビジネス相談会をやって、そのときには中小企業診断士の資格を持った方がいますと。その日はそういう方の相談に乗れますよというようなことでもいいのかなと思うんですね。常時そういう方がいるというのはなかなか難しい。

その一方で、千野委員が言われるように、逆に司書で働いている人たちがそういう資格を持ったかどうか。むしろこれは先ほどの参考資料2の資格取得支援制度、東京都のほうにこういうのがあるようで、この中に例えば社会保険労務士だとか、中小企業診断士はこれを見ると入っていないようですけれども、仮にそういうのが奨励されているのであれば、むしろ図書館員のほうがそういう資格を取るという方向も考えられるとは思うんですね。

だから、その辺、完全に常駐というのは難しいにしても、もう少し中間的な位置づけで、ある特定の日にはそういう人がいる、あるいは図書館員でそういう資格を取ろうとする人を奨励するというので、最終的にこれは報告書を書くわけで、ご存じのように作業部会の方が何人かいて、私は部会長を前回頼まれて、その立場からすると、どの辺で報告書をまとめるのかというところで今苦勞しているのを確認させていただきました。ご発言というか、ご提言の趣旨はよく理解できるので、それが何とか実現できるような範囲で報告書のほうに反映させたいと思いますが、よろしいでしょうか。

【千野委員】 今、先生のご意見の中で私の中でも気づきがあるんですけども、今ニーズがない、これからニーズをつくっていく、そういう発想もあってしかるべきなんですね。何か相談があったら、今は東京商工会議所に行っているのが、10年後には図書館がその機能を果たしていたら、何かすごくハッピーですね。例えばそういう発想もあっていいんじゃないかとは思いました。

【中島議長】 ほかにございませんでしょうか。

【岡本委員】 人材の部分にかかわって、人の活用で資料2のほうですけども、「職員個々の力量のアピールではなく、司書全体の力量を組織としてアピールしていく」というところがちょっと私としては残念かなという気がするんです。やはり図書館の最後のとりでというのは一人ひとりの司書ですので、もちろん組織全体としての力をアピールしていくというのはすごくわかることなんですけれども、それとある程度司書一人ひとりにもう少しスポットライトを当てるといことは特に対立するものでも矛盾するものでもないので、もう少し一人ひとりにもスポットライトを当てるといような形でよいのではないのでしょうか。

これは実際に働いている方のモチベーションの問題になってくると思うんですが、やはりこの人はこういう専門性をすごく強く持っているということに光を当てたほうが、都立図書館の司書として頑張っていこう、あるいはもっとスキルアップしていこうという意欲

につながりますし、それが結果的に組織として都立図書館は誰に聞いても強いという結果を呼び起こすような気がします。ですので、もうちょっと個人があって、その総体としての都立図書館があるというふうに捉えてもよいのではないのでしょうか。

【企画経営課長】 個人の能力もちろん、この自己啓発の資格取得支援制度ですとか、あるいは自己申告書で資格の取得状況とか、あるいは自分の持っている強みをできるだけ生かしていくという形で人事に反映させていくということでは、当然、個人の力量や強みを発揮していけるような体制はとっております。ただ、アピールという面で、個人的な能力とか資格というものを対外的にアピールするというのは、今の組織の形からすると、得意分野があったとしても、全然違う組織にいる人がそれを一般の方にアピールしていくことはなかなか難しいということなんです。

【岡本委員】 せめて名刺に、例えばビジネス・ライブラリアン講習を受けています、あるいは業界を挙げて推進しているわけですから、認定司書を取っているということぐらいは刷り込まれていたほうがいいのではないかと。それは名札でもそうですし、言ってみれば、居酒屋の店員さんなどもそういうのを付けているわけですね。例えば「私は日本酒に詳しいです」と。それがあつた種の親しみであったり、会話のきっかけをつくったりしているわけで、そこはさほど組織人事の問題とも特に差しさわりがないんじゃないのかなという気がするんですが。

実際、いろいろな図書館の方とお付き合いしている立場からすると、それこそ名刺を頂戴したときに、この人はビジネス系を頑張っている方なんだ、法律系を頑張っている方なんだということがわかるだけでも、その後の話とかコミュニケーションの仕方が全然変わってくると思うんです。それは現時点においてどういう業務につかれているかということと余りリンクして考えなくてもいいのではないかと。仮にサービス部門にいないで、管理部門にいたとしても、都立図書館の管理部門の仕事をしている人間でも図書館職員の司書としての専門性を極めて高度に持っている人間がいるということの逆にアピールになって、それはそれでよろしいんじゃないかなと思うんです。

実際、OJTでローテーションをしながらさまざまな部門を経験させて、ゼネラリストとしての側面も高めていこうというポリシーをお持ちなわけですから、であれば、別に他の部門、直接サービス部門でなくても、そういう資格を持っている人間がいるということ自体、特に何ら差しさわりはないような気がするんですけども、やっぱり役所の中だと難しいこともあろうなとは思いますが。

【中島議長】 今、1階に相談窓口があって、レファレンスをやるということですが、一人ひとりの職員が、私が相談をやっていますということをPRするような名札みたいなものは何かやっているんですか。

【企画経営課長】 それは、今は明確にわかるような形には……。

【中島議長】 していない？

【企画経営課長】 窓口としては総合受付カウンターがあるので、一般的にはそこで相談するというふうにしているんですけども、利用者からすると、ほかの委託のスタッフとかがいらっしゃるので、どの人に相談したらよいかわかりにくい面はあると思います。司書職員はネームプレートはつけていますけれども、この人に相談すればいろいろレファレンスに対応していただけるということが見てすぐわかる形にはなっていないかもしれません。そこについては今後、なるべくわかりやすい表示はすべきかなということで検討してまいりたいと考えております。

【糸賀副議長】 今の点ですけれども、レファレンスのカウンターに座っている人は、当然、聞いてくださいというふうにアピールしているわけですね。それから、そのほかにデータベースだとか、コンピュータの使い方がわからない人のために何か機械の間を回っていたりして、その人に声をかけるとコンピュータの使い方やデータベースの検索の仕方を教えてくれる人もいますよね。

【企画経営課長】 はい、おります。

【糸賀副議長】 だから、そういう意味では、積極的に「私に何でも聞いてください」とは書いていないけれども、利用者からすれば、「ああ、あの人に聞けばいいんだ」ということは一応わかるようにはなっているんです。ただ、それほど積極的にアピールしているかと言われると少し疑問だけれども、一応そういうそれぞれの役割はわかるようにはなっているように思います。

ただ、岡本委員が言われるように、個人がある特定の専門分野とか主題について勉強して、その分野だったらかなり専門的な質問にも答えられますよというふうに研さん、努力することを奨励することは私もいいと思うんです。全然問題ない話だと思うんですね。岡本委員が言われているのは、その人が必ずその専門分野の仕事についていなくてはいけないというわけではないけれども、そうじゃなくてもいいと言っているんですよね。だけれども、そういう努力を組織として奨励するということは、組織の職員全体のレベルアップにつながるんだから、それはぜひお考えいただいていた方がいいと私も思いますね。

この話で、私はこの報告書をまとめる立場なので、むしろ今日は皆さんの意見を聞きたいんですけども、このテーマは重点的情報サービスですよ。だから、ビジネス・法律・健康医療を重点的情報サービスと言っているわけですね。ところが、さっきのSTEP 2のところ、そのリソースの話で、特に人材になるとゼネラリストなんだと。ゼネラリストの育成を目指すんだというのは、ある意味では矛盾してしまうんですよ。一方で重点的情報はビジネスと法律と健康医療と言うんだったら、人、つまり職員のほうもそこに重点を置かなければいけないはずですから。そう考えたときに、岡本委員が言われるような重点分野の研さん努力を奨励する、あるいはそういう分野で何らかの資格だとか認定制度があるのであれば、そういう認定が受けられるようにするということは、むしろ重点的情報サービスの趣旨からすれば一致するのではないですかね。そこはどうお考えですか。それは私は報告書にはぜひ反映させたいと思うんです。

【管理部長】 糸賀先生がおっしゃるようなシステムというのは、東京都の職員の基本的な考え方として先ほど参考資料2でご説明いたしました。資格取得の支援制度がございます。いずれにしても、その中に話題の中小企業診断士は入っておりませんが、それは館として、館の運営上必要であるとすれば、東京都のほうに要請、要求していきたいと思っております。それは、その中で資格取得の奨励はしているということでございます。

あともう一つ、岡本先生のご指摘は非常にすばらしいし、おもしろい取り組みだとは思いますが、あくまでも個人の趣味、また自己啓発で取得したものということであれば、それを胸に掲げるかどうかは組織としての要請ではなくて、個人の判断になってくるのかなと思うんですね。岡本先生のご指摘の部分は、館として取り組むということになると、非常に難しい部分が出てくるのかなと。公的な要請ですべて胸に掲げるんだといったときに、じゃ、どのレベルまでの趣味とか資格を載せることになるのかなということにつながるんですね。そもそも自発的な部分で取得したものになりますので、一つの個人の判断という部分での限界が出てくるのではないかと考えております。

いずれにしても、組織としてこれを胸に掲げるんだということであれば、どういう資格、どういうスキルを胸に掲げるかということを確認しなければいけないし、そもそも先ほど来おっしゃられているような世の中のニーズがどこにあるのかということがまず判断の根本になってくるのかなと思っています。

【岡本委員】 その場合、ちょっとこれはかなり厳密な切り分けが必要になると思うん

ですが、例えばこの資料2で挙げられているような「図書館全般に係わる研修」、あるいは「重点的情報サービスに係わる研修」というのは、言ってみれば都立図書館として意識的に、ある種、業務の一環としての位置づけをされているわけですね。全く完全に個人の趣味というわけではなく。実際、これらの研修の中には、館の推薦がなければ受講できないものも含まれていると思うんです。であれば、例えばこれらのものについて、恐らくこれは実際、少なくともNDLさんがやられているレファレンス研修ですとか、文科省の地区別研修に関して言えば、公的な性格が強く、恐らく皆さん、公務としてご参加されているのではないかと思います。ステップアップ研修などになりますと、私費で参加されている方のほうが多いというふうに見受けていますが、公務として参加したものであれば、今のお話から言いますと、むしろそれは積極的に打ち出していてもよいのではないかなと思うんです。あと、ビジネス・ライブラリアン講習会等も、館としてそれをどう位置づけているのかにもよりますが、少なくとも公務あるいは半公務として認めているものであれば、それは今のお話から言うと、やはり積極的に打ち出していてもよいものではないのかなという気がします。まずそれが一つの議論としてあります。

もう一つは、あくまで個人の自己研さんである、私的な活動であると捉えた場合、とはいっても、例えばビジネス・ライブラリアン講習会というのは個人の意思で受けられますけれども、一定のお金もかかるわけで、これを受けるということは図書館員の仕事をしていない人が受けることはほぼ前提としていない制度ですから、やはり職務に対してより奉仕していこうという思いですよ。であれば、それはやはり完全に個人の取り組みというふうにみなしてしまうと、より自己研さんしていこうというモチベーション、インセンティブを阻害することになってしまうのではないかとちょっと危惧するところなんです。私自身も、ここには入っていませんが、幾つか研修会を主催、実施する立場ですので、やはりそこにもう少し背中を押してくださる要素があったほうが、研修会をやる側としても、あるいは受講してくださる方とのマッチングという意味でもありがたいなと感じるところはあります。

ただ、おっしゃるように、いろいろ都庁の中において難しいところがあるとは思いますが、もちろん今すぐ必ず絶対というわけではないんですけども、それこそ先ほど千野委員が言われたように、もう少し中長期的に見て、これらの資格取得を積極的に位置づける方向にできるとよいのではないかなとは思っています。もちろんこれはすべて報告書の中でこの意見で反映してほしいというわけではございませんが、少し気になりましたので、

再度つけ加えさせていただきます。

【千野委員】 今、私的研さんの部分でちょっと思ったことがありますので、述べさせていただきます。

実は司書の方に相談に行く利用者は、司書の知識のレベルを、最初の質問、2つ目の質問、3つ目の質問で、自分が知りたいことに詳しいんだろうかということを探りながら質問しているわけです。例えばポーンと少し難しい言葉を投げて、パーンとわかってくれる司書だったら、ああ、この人はわかっているなということで、じゃ、このことを突っ込もうかと。実は図書館は利用者に、その作業をやらせてしまっているわけですよ。例えば、この人、イタリア語がわかるだろうか、わかると書いてくれたら、その探り出すような作業をやらずに済むんですけれども、書いていなかったら、ちょっと単語を投げてみたりという作業で知識の有無を本能的に調べている。私の個人的な意見で言うと、この人はどこの県出身でというところから情報として投げられると、非常に効率的な相談ができると常々思っているんですね。

ただ、この提言の中で出身県を書けとか、そんな話ではないんですが、司書と利用者の関係性において図書館の方がお感じになっている以上に、実は利用者のほうが気を使って話を聞いているんだということは、私は利用者の立場として一言コメントをつけておきたいなと思ひまして、今ちょっと述べました。

【岡本委員】 千野委員のご発言に私も1つだけ補足させていただくと、都道府県立は別だと思ひますけれども、市町村の図書館を使っているときは本当にそれはあります。いわゆる地域資料に関する相談をした際に、今図書館司書がその自治体に住んでいるとは限らないので、露骨にこの差が出るんですね。当然、地元詳しくない、採用があるところに行つて何とか司書になっている方が多うございますので、地元のことを聞いても余りわからないというのは本当に時間のロスを感じますね。それゆえに、同時に図書館の機能としては残念なことではあるんですけれども、どこのお生まれである、どこにお住まいであるということは、確かに利用者の側としては非常に重要な情報で、それがパツとわかるかどうかだけでも、こちら側の検索コストはすごく下がるというのは私も非常に実感するところですよ。

【千野委員】 さらに言うと、東京都立でこの経験はないんですけれども、少し人的な資源が貧弱なところになると、私は本能的にこの人は司書の資格をお持ちなのかという、まずそこから入るわけです。そうすると、時々そうじゃない方、本当にアルバイト

に毛の生えたような方がいらっしゃって、大宅壮一文庫と言っただけでもわからない方がいらっしゃったりもするわけですね。なので、やはりいろんな意味で無駄なエネルギーがかかっております。そこは解決してくれるとありがたいなと常々思います。

【管理部長】 非常にいいアイデアだと思うんですが、じゃ、「見える化」したときに、何をどこまで「見える化」するか。どこに住んでいるかということであれば、それは限定すればできるのかもしれませんが。ただ、千野先生がおっしゃるような、中小企業診断士の資格を持っているとか、都民のニーズというのは多種多様ですから、どこまでを「見える化」するのかですね。

【千野委員】 その点で言いますと、確かにどこまでやるかというのを最初に決めるのは非常に難しいですよ。

【管理部長】 そうすると、小さな名刺の中にどこまで何を書くのかということですね。

【千野委員】 少し試してみたらどうですか。例えば京都検定をお取りになられている方は、「僕は京都検定を持っています」というだけで話の仕方は全然変わりますね。

【管理部長】 ただ、いずれにしても、司書としてレファレンス業務を専門職として対応するという準備はこちらとしてはやっているわけで、現実的にそういうニーズがトラブルのもとになるような、利用者が離れていくような状況になるとすれば対応してなければいけないとは思いますが、現状の図書館業務の中でどれだけの課題が出てくるのか。ですから、そのところとのバランスでの判断になると思うんですね。

【千野委員】 その点で言いますと、岡本さんがおっしゃっているように、実は余り矛盾する話でもコストのかかる話でもないのではないのでしょうか。今みんなが何となく不便だと思っていることを誰も解決していない。こんなものだと思ってあきらめていることを少し前に進めるということは、どんな効果があるかというのは試してみないとわからないところが僕はあると思うんですね。

なので、図書館の人事組織の中でこういったことを始めるのは大変難しいというのは私も理解するところなんです、何度も言うようですが、少し試してみたらどうでしょうか。こんな情報を開示してみたら司書に相談に来る人の話し方が変わったとか、あるいはこんな質問が寄せられるようになったというトライ・アンド・エラーはする価値があるはずで。例えば、そのテーマはサッカーでもいいと思います。サッカーが好き、野球が好きだけでもいいと思います。極端な話ね。

【管理部長】 ですから、そのスポーツもいろいろとございますので。

【糸賀副議長】 これは図書館ですから、ある程度主題分野で、自分が社会科学の中でも経済学が専門というか、得意だと。それから、自然科学の中でも例えば医療とか、保健だとか、衛生だとかというふうなことを示すのは、私は利用者にとっての利便性は間違いなく高まると思うんですね。今までの組織の考え方だと、ある特定の分野に個人が突出するのは好まないというのは、公務員というか、地方自治体の中での考え方としては私はよくわかるんですよ。だけれども、それは組織の都合ですよ。あるいは地方自治体の中での論理ですよ。でも、利用者からしたら、明らかに自分が聞きたいことをその専門分野が近い人に聞いたほうが利用者の時間が節約できるのは間違いないし、多分質の高い参考文献の回答も出てくるというふうに期待していいはずですからね。それは組織の論理を優先するのか、やっぱり利用者の利便性を優先するのかという観点で考えていただきたいと思いますね。

それからもう一つ、管理部長が言われる「見える化」ですけれども、私は先ほど岡本さんも言われるように、税金を使って受講した研修の成果はやはり納税者に還元しなくてはいけないと思いますね。少なくともそういう道筋を見えるようにしておくということは、今の地方自治体にとってすごく重要なことだと思います。先ほど岡本さんが言われるとおりで、勤務時間中に公費を使って受講したら、その成果を見えるようにするという必要ではないのですかね。

私はたまたま『図書館雑誌』という日本図書館協会の機関誌の10月号に書いていますけれども、それは言ってみれば、図書館とか司書の社会的責任ですよ。今、一方で企業の社会的責任、CSRということをよく言われますよね。私は同じように、LSRも成り立つんだと思いますよ。ライブラリアン・ソーシャル・リスポンシビリティーです。つまり、図書館がどういうことをやっているかを社会に対してきちんと示すというのは、今の時代、特に税金を使っていますからね。当然、図書館や図書館員の社会的責任に入ってくると思います。

そういう観点から考えたら、自分は例えば法律の基礎講座を受けた、図書館基礎講座を受けた、ビジネス・ライブラリアン講習会を受けたというのであれば、そのことがわかるようにする。それは名札につけるのがいいのか、名刺に刷り込むのかはともかく、むしろ組織としてどうしたらそれが利用者に対してきちんと見えるようになるのかということは一度お考えいただいたほうがいいと思いますね。どこまで表示するのかは確かに一定のガイドラインとかルールがあって、図書館員によってばらついているのは決していいとは思

いませんので、私は少なくとも主題分野でそれを明示することはあっていいと思います。

それから、この中に「図書館全般に係わる研修」、資料2の一番下は私も初めて見て、なかなかおもしろいと思います。これは都立図書館としてのいわばキャリアデザインを描いているので、何年たったらこんな研修を受ける、こういうふうにはロール・モデルも変わっていくんだということを示して、いいと思うんですが、だとしたら、私もかかわっていますけれども、日本図書館協会でも認定司書制度を始めて、都立図書館でも既に何人かの方が認定されているわけですね。それはやはり都立図書館全体として職員のスキルアップをこうやって図っている、それがまさに見えてくるわけですね。これは都民に対しても、都立図書館がこれだけ研さんをしている、自己努力をしている、そういうことのアカシですよ。組織としてちゃんと取り組んでいるということが見えますので、ぜひそういう人をふやしてもらいたいと思います。ちょうど今、11月がその認定司書の申請期に当たって、今申請を受け付けているわけですから、都立図書館としてもそれはお考えいただきたいと思います。

それから最後、3番目に、これは質問なんです、この資料2の下のほう、今私、キャリアデザインと言いましたが、例えば一番右のところに「20年目～ 78%」と数字が書いてありますね。「採用新任職員2%」と書いてあります。この説明が先ほどなかったんですが、この数字は何を意味しているんですか。

**【企画経営課長】** これは、司書全体のうちそれぞれの区分に該当する人数の割合です。

**【糸賀副議長】** だから、超すごい逆ピラミッドみたいになっているわけですね。だとしたら、この20年目、78%の方々の中で、20年以上やっていけば、全員がゼネラリストとは思えないんですよ。その中でも、法律について少し詳しい、あるいは大学時代に法学部で勉強した、あるいは医療関係の研修を受けた方たちが自分が関心を持ってきた領域、得意な領域、ジャンルはこういうところですよというのを示すことは当然あっていいと思いますね。それがいわば20年間勤めて、それなりの研修をこの間に受けてきたことを対外的にきちんと見えるようにする1つのやり方だと思います。それはむしろ組織として検討していただいたほうがよろしいかと思います。

**【中島議長】** 人材育成で相当時間がかかりましたが、何か……。どうぞ。

**【齊藤委員】** 今、人の活用の話がっていますが、ちょっと別の話題でいいでしょうか。

書棚のことに、少し申し上げたいと思います。今、重点的情報サービスをこの3

分野に絞って特別な書棚が準備されているのは非常にいい試みだと思いますし、非専門者を専門領域につなぐ窓口になると思います。あの書棚は窓とも言えるし、ポータルとも言えるし、実物が並んでいるレファレンスとも言えると思うんですけども、恐らくあそこに並んでいる本というのは、図書館員の方々が一般の書庫から精選して持ってこられたと思うんですね。その意図があらわれることが大切だと思います。

実際、あそこには一行ぐらいでその書棚の特徴が書いてあります。けれども、せっかく知恵を絞って持ってこられたものなので、本というのは、やはりその隣に何があるかということによって、素人は随分発想も膨らむと思いますので、あそこであれだけの本の固まりを持ってきたその意味といいますか、それがああるブロック、ブロックで、何か本の並び方自体が図書館員の方々の思いをちゃんとあらわしているというような本の並べ方をして、そこになおかつ短い文章でもつけると、書棚を素人が読んでいく中でより深く入っていくことになるのではないかと思います。

ですから、今、確かに幾つかのことが書いてあるんですけども、それをその都度、その都度、時々その本の並びを変えながら、何ゆえにこの固まりの本がここにあるのかということブロック、ブロックで示していくようなこともあったほうがいいのではないかと。これは正解というのはないと思いますので、世の中でいろんな出来事とか事件とか話題が起こったときに、それに反応して少し組みかえていくということでもいいと思うんですね。そのときにはまた別の本への短いガイドがつくというようなことを繰り返していくと、同じ書棚でも毎回違って見えるし、世の中の話題に応じてそういう場所へ本を求めて来られる方の関心に、より深いところで応えることができるのではないかと思います。

**【中島議長】** ほかにございませんか。

**【鈴木委員】** 今回の齊藤委員のご発言に関連してですが、利用者に対してこういう資料があるというのを積極的に示すことに加えて、職員にもその資料がどういうものか、どういうコーナーであるかという、資料について研さんするという意義もありますので、職員側にも勉強になる機会というモチベーションの向上につながるものではないかと思います。

**【情報サービス課長】** 情報サービス課長でございます。いろいろご助言ありがとうございます。

特に1階に集中して配架しております重点的情報サービスにつきましては、限られたスペースの中でいかにコンパクトにその分野の資料を、齊藤先生がおっしゃるように、横並びで見ても広がりがあるようにということで工夫して配架させていただいているところ

でございますが、特にビジネス情報と法律情報は関連性が深いので、なるべくジャンルを分けても近接したコーナーに置きたい。あるいはビジネスというのは非常に幅が広いので、それをどうコンパクトな部分で見せることができるか、ビジネスの広がりを知っていただけるのかと考えています。並びかえとか選書などにつきましては、いろいろ考えながらこれからも研さんしていきたいと思います。

また、PRするような本を特出しすることがどうしても難しかったりするようなときもありまして、例えば山中教授がノーベル賞をお取りになった関係で、iPS細胞のことがかなりクローズアップされたときでも、その本だけどこか別の関係ジャンルからはがして持ってくるのが非常に難しかったので、これについてはこういうところにこんな本がありますよと看板を作って表に出して、ナビゲートするような仕組みをつくってみたりと、ちょっとした工夫などもさせていただきながら、図書館員のほうもどういう資料が自分の手元にあるのか、少なくともそれをどうアピールすれば限られたスペースでより本を楽しんでいただけるかということは今後も検討してまいりたいと思います。よろしく願いいたします。

**【中島議長】** ほかにございませんでしょうか。

**【糸賀副議長】** そろそろ休憩に入るので、休憩前にちょっと。

今の点は資料1の2ページ目ですね。STEP2の「図書館が有するリソースの最大限の活用」の中で、ある意味では特に1階と2階にビジネス関係の資料が分散している。1階にビジネス情報コーナーが集中してあるんですけども、実際にビジネス関係でお使いになるのは、これは既に千野委員のご指摘にもありますけれども、むしろ2階だとか、場合によっては3階、自然科学関係の本だってビジネスで使い得るわけですね。これをどう配架するかというのはなかなか悩ましい問題でして、できれば今日皆さんからここらあたり、都立図書館のビジネス関係の資料をどういうふうに並べるか。これはジェトロの長島委員もこのあたりはお詳しいし、ご自身のライブラリーで多分かなりご苦労されていると思いますので、ちょっとご意見をいただきたいと思います。

それからもう一つ、資料1の1ページ目で、ターゲットですね。ここにはターゲットとなっていますが、どういう人を想定するかです。これは当初、この協議会でも随分議論がありまして、法律情報といったって、別に法曹関係の弁護士だとか裁判官がここに来てその資料を使うということは考えにくいわけですね。では、どういう人たちを想定したらいいのかということで、ここには、1、ビジネス情報サービス、2、法律情報サービス、

3、健康・医療情報サービスと例示しております。ここらあたりを想定することでいいのかどうかということはぜひ今日皆さんの意見を伺いたいと思いますので、休憩時間中にちょっとお考えいただければと思います。

【中島議長】 では、今の件につきましては後にするというので、ここでちょっと休憩をさせていただきます。休憩後、冒頭、今の件につきましてご意見があればお伺いしたいと思います。

それでは、15分再開ということで、一たん休憩をさせていただきます。よろしくお願いいたします。

(休憩)

【中島議長】 それでは、時間が参りましたので、再開をさせていただきます。

まず初めに、先ほど長島委員のほうへ振られたんですが、何か蔵書のご意見はございますでしょうか。

【長島委員】 どのような配置にするのがいいかという、そういうことでよろしいんですか。

【糸賀副議長】 というか、資料1の2ページの2、「現状の課題と対応状況」の中の(2)「対応」、ここには、①「2階のPR、活用」、②「コーナー棚の見直し」、さらには3ページに行って、「組織的なネットワークの活用」ということで、「ジェットロ、国立国会図書館との情報交換」ということで、ジェットロや国会図書館の委員の方もいらしているので、こういう内容でいかがでしょうかということなんです。

【長島委員】 配架方法については先日の作業部会の際に話が出たかと思うんですけども、ある1つの分類だけを特設コーナーに持ってきているというお話で、分類は崩れていないということでもよかったですかね。そうですね。ある分類が1つだけこっちに来ているということだったと思うんですが、ジェットロは分類法自体が特殊な分類で、経済とか貿易に関する分類だけなんです。それでもやっぱり1つのテーマが別々の場所に行ってしまうことがあるんですが、特設コーナーの意味というのは、普通に並べたら複数箇所になるものが1カ所に集まっているということが目的だと思うんですね。

なので、私どものところで言えば、よく聞かれるものを特設しています。例えば契約書のひな形とか、見本市情報とか、貿易実務とか、今までこの重点サービスをして何がよく聞かれたかということがイコールニーズなので、例えばビジネスのコーナーだったら、幾つか聞かれた主なものがあれば、それだけをもう一度寄せるとかすると1カ所で見れる

のかなと感じました。やっぱり分類法を崩さないと、利便性は余り上がらないかなと思っています。ただ、スペースの問題があるでしょうから、大変なところもまた理解はできるんですけども、そういうふうに感じますね。

【中島議長】 ありがとうございます。

もう一遍先ほどの続きになりますが、この重点情報の対象者ですね。今の資料にありますような観点でいいのかどうか、この点についてご意見があれば、ご発言をお願いしたいと思います。

【千野委員】 持論をもう一度述べさせていただきます。ビジネス情報というのはこの図書館にあるすべての本です。私は、ビジネス情報というコーナーの特殊性にかんがみると、ナビゲート能力の問題だと思います。ナビゲート能力ということは、司書の方の能力にニアリーイコールだと思います。ただ、今、長島さんのおっしゃった分類を壊すというのは非常におもしろいというか、なるほどなど。便利と思うのはこういうことだろうなと思いました。例えば、闘病記文庫なんていうのは分類を壊していますよね。病気ごとにエッセーや小説やドキュメンタリーを集めているわけですから。その発想は私も必要だなと思いました。持論ですので、短く。

【齊藤委員】 私も先ほど申し上げたかったのはそういうことで、十進分類法に従わなくていい書棚だと思いますので、そこでは並べ方を大胆に変えてもいいのではないかと。その並べ方で、書棚を読むことが非常に楽しみというような書棚になってもいいのではないかと。1つはその関連の本を全部ギュッと並べるという方法もあるかと思いますが、図書館員の方々のセンスによっては一見意外な本の取り合わせの中で、事柄の本質に気づかされることもあるかもしれません。その辺は図書館員の方々、司書の方々を含めて、ある程度自由裁量があって、1カ月に1回でもいいですので、全体としては変わっていないけれども、書棚の趣が世の中の動きに応じて緩やかに変わっているということがあってもいいのではないかなと。ただ、どういう意図でそのような本の集積になっているかということ、単なる説明調ではなくて、世の中で起こっていることと結びつけながら、人々の関心と書棚の並べ方のつくりを、図書館員としての見識が結びつけるような短い文章でもあればいいのではないかと。社会の動きに同期させて本の並びを組みかえることが図書館員の方々の力量を示すことでもあり、もっと言えば、図書館員のささやかな楽しみになったりするのであれば、より良いのではないかと思います。

【田中委員】 重点的なサービスのターゲットの話と書棚も少し関係するかもしれませ

んけれども、常連とか、リピーターとか、その図書館のコアの利用者の方が必ずいらっしやるので、その方から見れば余り頻繁に配架が変わるのは、使いなじんで、自分の利用するものがどこにあるかというのが大体頭の中に入っている人にとっては、余り頻繁に動くのは好ましくないことになると思うんですね。

あるいは注力すべきターゲットについても、今、ここでの議論の前提として、初めてこういうニーズを抱えている人たちをもっとウイングを広げてどんどん呼び込むためにここに力を入れるのか、それともある意味リピーターになっていただいて、この図書館の固有の常連の利用者の方を拡大していく戦略をとっていくのか、それよりも一見さんばかり、1回使って終わりでもいいから、どんどん新しい人を呼び込むほうにウイングを広げるのか、その違いによってもこの絞り込み方が少し変わってくるのかなという気がいたします。

【中島議長】       ありがとうございます。ほかにございませんか。

【岡本委員】       棚の部分の話に関して言うと、もうちょっと小さな努力の積み重ねなのかなという気がします。やはり都立図書館はでかいので、ちょっと語弊がある言い方ですけども、工夫の必要が余り迫られないというところがあるのだと思うんですね。市町村の小さな図書館に行くと、本当にスペースが狭いので、物すごくあの手この手で工夫をされているんですね。

特に私が今まで伺った中ですと、例えば浜松市の中央図書館ですとか、箱根町の社会教育センターの図書室なども本当に小さいので、例えば閉架書庫にある本を一部分だけ出してきて、閉架書庫にはまだこんなにたくさん本があるんですよというちょっとした展示を試してみる。あるいは浜松市ですと、2階にある郷土資料や行政資料には目が届きにくいので、その一部分だけを1階に持ってきて、2階にはまだ資料がありますよというような提示の仕方をするといった、本当に現場の知恵でできる工夫をもう少し洗い出していくことがまず1つ必要ではないかなと思います。ここに出ている2階のPRの活用というのはまさにその点だと思うんですね。どうしても利用者の方は最初に目に入ったものにググッと引き寄せられてしまいますし、図書館側の人間ではないので、これ以外にもまだ膨大なものがあるというのは当然わからない。いわゆる情報の非対称性がそこにあるので、情報の全体像を示してあげてことをすべての配置について考慮されるとよいのではないかなと思います。

あともう一つ、棚のつくり方という点において、奈良県立図書情報館さんなんかは非常

に熱心にうまくやられていると思うんですね。いわゆる本の資料だけではなく、チラシのたぐいから何から何まで、全部同じ棚の中にセットとしておさめていって、例えば医療情報の活用をアピールするという点においては非常にいい取り組みをされていると思います。その辺が一つ参考になっていくのではないかなと思います。

もう一つだけそれをさらに発展させて言うと、やはり今後の課題としてICタグの活用といったものが出てくるのではないかと思います。最近、ICタグの動向を見ていますと、結局、合理化のための手段みたいにしかならされておりましたが、ICタグの本来持っている機能、特徴から言えば、もっと新しい提案を利用者の方に、例えばこの棚を見たときに、さらに関連する棚が図書館のどこに所在しているのかということ、いわゆる今のデジタル・サイネージの技術でしたり、 아이폰等のスマートフォンに対しての情報配信といったことで、より気づきを与えてあげることがまだまだできるはずですので、これは単年度、あるいは2～3年度の話だけではなく、数年かけてのシステム・リプレースのお話になっていってしまうと思いますけれども、持っているさまざまな資料をいかにうまく気づきを与えて利用者の方に、今風の言葉で言えばリコmendしてあげるかというようなシステムの開発も、中長期的な課題としてお考えいただくとよいのではないかなと思います。

【中島議長】 ほかにございませんか。

【長島委員】 私どもがやっていることで、まだ改善点などもあるんですけども、ご紹介させていただきますと、ジェトロのライブラリーは国別に本が並んでいるんですね。いろんな利用者の方から産業別に横断的に並べてほしいと言われるんですけども、配架全体を変えるのは到底無理なので、産業別の配架をネット上の調べ方ガイドでやっています。物理的には国別なんですけれども、ネット上では横断的に、産業ではこういう本があるというリストを公開しているんですね。そうすると、お客さんももちろんそこを見ますし、私たちレファレンスを受ける人間も、例えば自動車産業について聞かれたら、そのコンテンツを見ればどこの棚にあるこの本というのが何十冊もバーッと出せるようにしていますので、物を動かすのが大変だったら、コンテンツで対応するのも一つかと思います。

あと、コンテンツをアップするのに合わせて、ジェトロでは特別展示をやっているんですね。齊藤先生がおっしゃった1カ月ぐらいずつに変えるというお話とつながるかと思うんですけども、例えば問い合わせの多いテーマについて、ホームページ上に調べ方ガイドで詳しいコンテンツをつくるんですね。そうしたら、その本を1カ月間特別展示したり

とかしています。今試行錯誤で行っているのは、ジェットロはセミナーを毎日開催しているんですけども、そのセミナーに合わせた本だけをその日に展示する。そうすると、セミナーを受けた人がそのまま来て見てもらえるかなという、そういう短いタームでの特別展示をよくやっています。改善点もまだ多いので、もっとよりよい形でご参考にしていただければと思います。

【糸賀副議長】 いろいろとご意見ありがとうございました。大変参考になりました。

ちょっと1点だけ確認します。さっき齊藤委員からも分類は一たん壊してというご発言がございましたけれども、今でもこのビジネス支援コーナーは、ちょっと専門的な分類の話になってしまいますが、300番台、社会科学の中のある特定の固まりを抜いてきて、そういう意味では分類を壊しているんですよ。そういう理解でよろしいんですよ。今日の資料1の2ページの一番下、「コーナー棚の見直し」で、ビジネス情報コーナーは「現在18項目に分類して資料を配架」という18項目は、例えばNDCの中の3桁で、ある特定の18項目を抜き出しているという意味ですかね。この18項目が、そういう意味ではもう既に委員の方が言われたように分類は一たん壊している。

それから、今、長島委員が言われたように、物理的な書架の配架と、言ってみれば電子図書館上での配架は必ずしも一致しなくていいということですよ。それも、例えばいわゆるパスファインダーだとか、ここには企業・業界情報リストというものも3ページに上がっています。そういったパスファインダーもいろいろとビジネス支援コーナーに置いているんですよ。そういうもので一部反映されているというふうに理解してよろしいんですかね。それがわかれば報告書に書きやすくなるので、そこだけ確認させていただいて、次の議題に行ってください。済みません。

【中島議長】 お答えできる方、どうぞ。

【情報サービス課】 現状では、企業・業界情報リスト一覧があるんですけども、そこにパスファインダーも18種類置いてあります。ちょっとお話ししますと、例えば海外企業、貿易、農林水産、建設、食品、医療・健康、化粧品、環境ビジネスなど、産業に限っておりません。主に自然科学と社会科学ですけども、いろんな分野から選んできて、分類順には並んでいません。

【糸賀副議長】 ただし、その分類の番号は固まりで来ているんですよ。それとも、その同じ分類番号が分散しているんですか。さっき長島委員や千野委員が言われるのは、多分同じ分類番号でも分散させているという話だと思うんですが、都立の場合はどうなん

ですか。

【情報サービス課】 両方あります。テーマによったら、同じ分類がたまたままとまることもありますし、例えば著作権ですと、音楽の著作権のものと出版の著作権は分類が違いますけれども、著作権ビジネスという固まりの中では同じ棚に並ぶんですが、中のNDCの並び順はばらばらになりますので、ご提案のあった2つのあるところをポコッと持ってきているものと、テーマによってはNDCの中から違うものが並ぶという両方を今試みております。

それと、毎月ミニ展示というのをやっていますが、その固まりは、例えばエステのテーマですと、開業するものから技術的なものになりますので、NDCの分類は別々のNDCのものが同じ箇所にとまとまるということはもう試みております。

【糸賀副議長】 先ほど千野委員が言われたナビゲート機能なんですけれども、もちろん職員によるナビゲートだけじゃなくて、書架に例えばこういう関係の棚は2階のどこそこにありますというのもしか随所にありましたよね。

【情報サービス課】 あります。

【糸賀副議長】 そういう意味でも、一部掲示とかサインによるナビゲートもやっているということですよ。

【情報サービス課】 はい。

【糸賀副議長】 わかりました。ありがとうございます。

【情報サービス課】 この業界リストは千野先生があちこちで紹介くださって、ありがとうございました。

【中島議長】 それでは、ちょっと時間が迫ってまいりましたので、ここで議論を終わりたいと思いますが、今いろんなご意見が出まして、貴重なご提言がございました。ただ、公立図書館としてすぐ取り組めるもの、あるいは検討した上で取り組めるもの、中長期的な課題としてやっていかなければいけないものいろいろあると思いますので、まとめに際してはその辺をきちっと分類していただいて、まとめていただければと思います。作業のほうは大変でしょうけれども、どうぞよろしく願いいたします。

それでは、2番目の議事に入りたいと思います。

2番目の議事は「提言の骨子案について」でございますが、この説明をお願いしたいと思います。

【企画経営課長】 9月28日に第1回の作業部会を開催いたしまして、この際に、今

期の協議テーマであります「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～」(提言)の構成案についてご議論いただきました。それを踏まえまして、骨子を本日ご提示させていただきまして、ご意見等をお伺いしたいと思っております。

こちらは資料3のほうでご説明をいたしますので、資料3をごらんください。

まず、左側が項目になっておりまして、「はじめに」という導入部分になります。「検討の背景」としまして、「近年の図書館に求められる機能」、「国の動き」、さらに「都立図書館を取り巻く環境の変化」等に触れまして、それから「提言の視点」になります。

1枚おめくりいただいて、第Ⅱ部が「都立図書館の重点的情報サービスの現状」について記載することになります。今回取り上げております「重点的情報サービス」、「東京マガジンバンク」、「学校教育活動の支援」についてそれぞれ現状を記載する予定でございます。

また、第Ⅲ部のところで、「都民の課題解決に役立つ質の高いサービスの実現に向けて」ということで、この部分がこれまで協議会でさまざまなご意見をいただきましたところを整理しまして、提言のメインとなる部分になります。

第Ⅳ部が「おわりに」ということで、結びの部分という形になります。

それでは、次に骨子の内容についてご説明をさせていただきます。1枚目のほうにお戻りください。

まず、「検討の背景」のところで「近年の図書館に求められる機能」ですが、「図書館は、地域住民の生涯学習の支援や子供の読書環境の整備のほか、個人や地域が抱える日常生活上の課題を解決するための資料や情報の提供を求められている。また、インターネットの普及により、膨大な情報の中から必要かつ信頼できる情報を的確に探し出すことがますます困難となる中、図書館は個人の調査研究活動や学習活動に必要な情報を的確に提供する機能をより一層高める必要がある」ということを記載する予定でございます。

また、「国の動き」としまして、「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」の改正作業が進められておりまして、その中にも地域が抱える課題の解決に資するための情報提供サービスの実施について盛り込むことが予定されております。

また、「都立図書館を取り巻く環境の変化」としまして、「多摩図書館の移転」を予定しております。また、「情報通信技術の急速な進展」ということで、ソーシャルメディアの活用ですとか、電子書籍についてはなかなか課題も多いことについて触れる予定でございます。

それから、2の「提言の視点」のところになりますが、「都民が都立図書館の蔵書やサービス内容を知り、必要なときにはそれらを活用し自ら課題解決できるよう、その手引となるサービスが求められている。都立図書館は、『都民の仕事や暮らしにおいて直面する課題の解決に貢献できる施設』として、課題解決に役立つサービスの工夫・改善を図り、より積極的にその役割を果たしていく」べきであるという視点を盛り込んでまいります。

次に、「首都東京にある図書館」、「都道府県立図書館」、「公立の図書館」という3つの視点を踏まえつつ、都立図書館が都民の課題解決に向けて重点的に提供しているサービスとして、今回取り扱っている「重点的情報サービス」、「東京マガジンバンク」、「学校教育活動の支援」を取り上げます。

さらに、区市町村立図書館でも日常的な課題解決や地域の実情に合わせたサービスの提供は行っていますが、専門書の充実や雑誌のバックナンバーの長期保存など、いずれも資料提供面で十分ではないということで、都立図書館がその豊富な蔵書と蓄積したサービスのノウハウにより広域的にそうした役割を果たしていくことについて盛り込んでいく予定でございます。

次に、2枚目になります。こちらは、現状について触れていく予定でございます。

例えば重点的情報サービスにつきましては、現状として、「都民や企業等の活動を支援する情報を提供し、都民の課題解決を支援するため、テーマ別にコーナーを設け、各コーナーに対応した図書・雑誌、ブックリスト、国と関係団体のパンフレット、オンラインデータベース用の検索パソコンを配置している」、また、「重点的情報コーナー利用実態調査」について、先ほどご紹介させていただきましたが、それぞれ重点的情報サービスの利用目的、利用する資料等の分析を行ったことについても触れていきます。また、「平成23年度利用実態・満足度調査」によりますと、重点的情報サービスを「知らない」と回答された方が4割から6割ぐらいの範囲でおりまして、また、幾つかのサービスに対して不満足であるということの理由が挙げられておりますので、これらについて工夫・改善を図っていくことを盛り込んでいくこととなります。

また、東京マガジンバンクの現状につきましては、「日本の公立図書館で全国発の雑誌集中サービスとして、一般雑誌から学術雑誌まで約1万6,000誌を所蔵している。」、また、「雑誌の魅力を伝えるため、企画展示のほか講演会、映画会等で雑誌を展示している」ということ、さらに、利用実態満足度調査によりますと、所蔵資料に比して開架の冊数が少ないというご意見もございますので、「多摩図書館の移転改築を契機に開架タイトル数

の拡大や、雑誌記事情報の調査支援など、一層のサービス向上を図る必要がある」ということに触れていく予定でございます。

また、学校教育活動の支援の現状としましては、「都内の学校教職員に対するレファレンスサービスや、読書活動サービスに関する情報提供により、調べ学習や探求学習を支援している。」「子供の読書活動推進のため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、区市町村を通じて学校における読書活動や学習活動の支援を行っている」ということ。また、「調べ学習、探求学習では、日常の読書や教科学習と異なり学校図書館だけでは児童・生徒の意欲に十分応えられない。そのため都立図書館が、その豊富な資料と人的サービスにより、都立の高校だけではなく区市町村教育委員会や地元の公立図書館を経由して小学校、中学校を支援していくことも間接的な課題と捉え、積極的に推進する必要がある」。さらには、「特に、町村部、島しょの公立図書館は、資料や人的資料も限られているため、都立図書館の後方支援（間接サービス）は重要である」ということについて、現状としてまずレポートするという内容を考えております。

それから、第Ⅲ部の「都民の課題解決に役立つ質の高いサービス」につきましては、次の別紙で整理をいたしました。これは3枚目になりますが、実際の提言は、もちろん文章の構成、文章の形で記述する形になるわけですが、骨子についてはよりわかりやすくするために、このような表形式でまとめさせていただきました。

まず、「実現のための枠組み」として、フレームをSTEP 1からSTEP 4までということでもまず紹介をいたします。STEP 1が都立図書館の機能・役割を踏まえたターゲットの明確化、STEP 2として、図書館が持っているリソースを最大限に活用していくということ、STEP 3として、これまでの既存サービスの充実・PR、先駆的なサービスを行っていくこと。最後のSTEP 4として、都立図書館の自己評価によりさらに業務改善を行っていくというような、ステップアップを図っていくという構成であることをまず記載いたします。それをそれぞれのサービスに当てはめていくという形で整理をしていきます。

重点的情報サービスにつきましては、これは先ほどご説明した資料1に当たるものをここで横書きで整理をさせていただきましたので、これについては説明を省略させていただきます。なお、提言につきましては、本日いただいたご意見も反映させていきたいと考えております。

それでは、次の東京マガジンバンクについてご説明いたします。

これは8月のときの協議会でもご意見をいただいたところですが、目標としましては、「一般雑誌から学術雑誌まで広範な雑誌を提供し、身近な話題から世界的なニュース、専門的領域の動向まで、都民の様々な関心に応え、課題解決を支援することを目指すべきである」ということとなります。

STEP1として、まず、「東京マガジンバンクの特に注力すべきターゲット」といたしまして、東京マガジンバンクの対象利用者は全方位（全ての都民）ということではありませんが、「その上で個別のターゲットに対し力点を配分しながらサービスを提供するべきであること。例えば、放送・新聞・広告関連や文筆業といった『情報発信のプロフェッショナル』やジャーナリズム、社会学、広告、マーケティング等を専攻する大学生などをターゲットとすることが適当である」という記載が考えられております。

また、STEP2としましては、「雑誌はデータベースの検索が難しいが、ブラウジングすると様々な発見がある。多摩図書館移転時には、開架雑誌のタイトル数を拡大すべきである。また、ターゲットごとにゾーニングを図り、それぞれのニーズに合った閲覧環境を提供することが必要である」ということ。また、次に、「多摩図書館の豊富な雑誌を最大限に活用する方策として、事前登録、時間制限など一定のルールを設け、バックヤードの一部資料について都民の直接利用を可能とすべきである」という内容が考えられております。

また、STEP3としまして、「新施設移転に向け知名度を高めるため、創刊号コレクションの一層の充実を図るとともに、企画展示、講演会、バックヤードツアーの実施により一層のPRを行うことが必要である」。また、「東京マガジンバンクは、雑誌を専ら扱うという公共図書館発のサービスである。公立図書館のリーダーとしての先導的な役割を果たすため、雑誌に関する先駆的なサービスを実施し、今後、他の公立図書館でもノウハウや試みが活かせるサービスを行うことが必要である」ということ。

次に、「雑誌を多く所蔵する強みを活かし、雑誌記事調査のノウハウを開発すべきである。例えば、既存の雑誌記事索引データベースでは検索できないタイトルリストやテーマ別に雑誌を紹介した資料リストの作成・提供、国立情報学研究所の論文データベースとの連携など」を想定しております。また、最後に、「都民全体のサービスを考えると、直接来館者に限らず、電子的なサービスにより、都民がいつでもどこでもアクセスできるような環境を整備することが必要である。電子雑誌の出版流通の動向に注目し、新施設では電子雑誌も閲覧できるよう、端末（パソコン・タブレット等）や通信環境の整備を図ることが望まれる」というような記述が想定されております。

STEP 4につきましては、これらの1から3の枠組みによって実現に向けた取り組みを行い、その成果について自己評価をして、さらなる業務改善を図っていくという内容になります。

最後の学校教育活動の支援の目標としましては、「都内小・中学校、高等学校、特別支援学校の児童・生徒の情報活用能力の向上や読書活動の一層の推進を図り、都内公立図書館を通じた学校教育活動支援の全都的な展開に寄与することを目標とすべきである」ということでございます。

STEP 1で、学校教育活動の対象としては、「都立図書館は、都教育委員会が設置する図書館として、都立学校の児童・生徒の読書活動や課題研究、教職員の教材研究等に対する支援に一層注力すべきである。都教育委員会が実施する取組に対する支援も極めて重要である」。「現在、区市町村教育委員会や図書館で行われている小・中学校支援については、都立図書館の学校支援のノウハウの提供等により区市町村立図書館を支援していくことが望ましい」。「また、これから着手を予定しているノウハウを特に持たない区市町村、特に小さい町や村、島しょの公立図書館が行う学校支援活動に対して、都立図書館が後方支援することも重要である」というような内容が想定されております。

次に、STEP 2としまして、「都立図書館の持つ豊富な資料やデータベースなどを活用し、児童・生徒が図書館の効果的な活用方法を学習する講座等を行う」。また、「都立図書館の児童サービスの長年の経験や豊富な資料を活かして、ブックリストや学校支援ツールを作成し、区市町村を經由して都内全ての小・中学校及び図書館に配布することにより、都道府県立図書館の広域的な役割を果たしていくべきである」というような内容が考えられております。

また、STEP 3としまして、「ゼミ形式の講座やディベート、海外語学研修のための事前学習など調べ学習に力を入れている都立学校を対象として、調べ学習の定番テーマに関する資料紹介や学校との情報共有掲示板の設置など先駆的なモデル事業を実施し、そのノウハウを積極的に発信するべきである」。また、これは平成24年9月に、都の教職員研修センターと連携しまして、前回もご紹介しました東京未来塾（首都大学東京と都教育委員会との連携による人材育成事業）への支援を開始しましたが、「今後も都教育委員会の取り組みを通じて積極的に高校生の調査研究を支援していくことが重要である」。この未来塾の事業については、参考資料として「教育庁報」の記事をご紹介させていただいております。ちょっと時間がございませんので、後ほどごらんいただければと思います。

また、STEP 4としまして、PDCAによりさらなる業務改善を図っていく。このような内容が今のところ想定されています。

資料の別紙の前のところの2枚目の一番下のところ、これは最後の結びのところになりますが、「おわりに」ということで、「都民の課題解決に役立つ質の高いサービスの実現に向けた以上の取組について、利用者の満足度向上、量的拡大を図ることが到達点として、都立図書館の自己評価を通じた検証を行うことが重要である」という趣旨のことをまとめとする構成で考えております。

ざっとではございますが、以上が提言の骨子として今予定している内容でございます。

【中島議長】 ご苦労さまでした。

それでは、今説明がありましたが、提言の骨子の立て方がいかどうかということと、このⅢの今後の取り組みにつきましては相当ご議論いただきましたので、そのほかの部分で、ここはおかしいとか、そういうご意見がありましたらぜひお願いいたします。

【糸賀副議長】 ちょっと時間がなくなってしまって申しわけないんですけども、資料3の骨子の特に(2)「東京マガジンバンク」のところと(3)「学校教育活動の支援」のところをとにかく皆さんから意見をもらったほうがいいと思いますね。重点情報のところはさっき時間をかけてやってしまったのでね。特に池山委員や浦部委員もいらしているので、(3)の「学校教育活動の支援」のあたりは何かご意見があればぜひいただきたいし、マガジンバンクは全然議論していないので。

【中島議長】 いや、それは前回やっているのです。今日はやっていませんが、前回、8月のご意見をまとめてあります。

【糸賀副議長】 でも、今日はこれだけ重点情報のほうに時間を割いたので、ぜひ学校教育のところとマガジンバンクは議論しないといけないと思います。もちろん前回の協議会でやっています。でも、今日は全然議論していませんから。特に浦部委員や池山委員がいらしているので、Ⅲのところはぜひご意見をいただきたいと思います。

【中島議長】 特にご意見があれば伺いたいと思いますが、どうでしょうか。

【池山委員】 前回ご議論いただきまして、区もやっているということを中心に強調させていただきました。その中で、今回出していただいた案につきましては、前回の私どもの意見も十分取り入れていただいて、非常にいいのかなと。やはり学校現場、区立の小学校、中学校を見ますと、いきなり都立の中央図書館との連携というのはなかなか難しいのかなと思っています。区の図書館と学校との連携も、すべてがうまくいっているというわ

けでもありませんので、まずその辺、ぜひ区立の図書館へのご支援を都立の中央図書館として、していただくという構図が区としては受けやすいなという気がいたしております。大変前回の意見を取り入れていただいた整理の仕方かなと思っております。

【中島議長】 浦部委員、いかがでございましょうか。

【浦部委員】 「児童・生徒の情報活用能力の向上や読書活動の一層の推進」という目標は全くそのとおりだと思います。それから、下の具体的などころのSTEP1やSTEP2に書かれている内容としては、本当にそれが実現していただけたらありがたいと思います。特に都立高校ですと、調べ学習のときに学校にある図書では十分ではないということは過去にも申し上げたところなので、ぜひそこを支援していただければと思います。

ただ、具体的に「学校教職員に対するレファレンスサービス」は2ページのところに書かれているんですが、実際は司書が、例えば学校司書、学校職員がこちらにこういう図書がありますかとか、そういうことを問い合わせすると何かお答えいただけるということですね。だから、電話によるものになるんですかね。

【情報サービス課】 直接学校図書館の司書の方、あるいは先生からお電話でいただく場合もありますし、都立図書館のホームページ上にあるメールで申し込めるレファレンスというのがあるんですが、そちらからいただいております。お電話の場合はお電話でお返事をして、メールでいただいた場合には、ちょっと調査をさせていただいて、メールで回答させていただいております。

【浦部委員】 以前に副議長さんのほうでしたか、大学ではデータベースを直に見ることができるようにも検討しているということでしたけれども、都立学校から直接そのデータベースにアクセスというのはまだ今後のことでしょうか。

【資料管理課長】 データベースというのは、蔵書検索ということでしたら、ホームページからアクセスができますので、それは学校に限らず一般の方々もご利用いただけます。

【浦部委員】 ありがとうございます。

【中島議長】 宮林委員から特にご意見はありましたか。この学校支援に関しては。

【企画経営担当係長】 特に今のところご意見はいただいております。また引き続きおたずねしていきます。

【中島議長】 では、マガジンバンクのほうはどうですか。何かご意見はございませんか。

特になければ、全体の構成も含めて、野末委員、いかがですか。

【野末委員】 骨子自体は私はこれに同意するんですが、先ほどの議論とも関連するので、これは申し上げようと思って今日来たんですけども、ターゲットを絞るところの話で、こんな人がという話になっていますでしょう。本来はもう少し、目的はその人にサービスすることではなくて、課題を解決することなので、こういう人がどんな課題を抱えていて、図書館がどう支援すればそれが解決になるかということをもう少しケースで書いていかないと、一般論にとどまると思うんですね。

この骨子で言うと、最初るときそもそも課題とはどういうものかということとか、ターゲットの明確化というところ、その課題自体を明確にすることが大事で、そういうことを書いていかなければいけない。例えば看護師さんだったら、この看護師さんはどんな課題を抱えていて都立に来なければならぬのか。例えば病院にお勤めの方だったら、病院の中で解決できないものがあって、こちらに来なければならぬような課題が何かあるわけですね。だから、それがニーズだということだと思ってしまうんですけども、それを少し具体化していく作業が多分必要で、ターゲットを分析するというのは、イコール課題を分析することだと思ってしまうんですね。

それをどこにどう書き込むかというのはなかなか難しいところもあるんですが、こんな人というんじゃなくて、こんな人のこんな課題というところまでぜひ少し踏み込んで、それは都立の皆さんが日々のレファレンスの中で、アンケート調査の中、あるいはこれまでのご経験の中でたくさんケースをお持ちだと思うので、そういったものを頂戴するとこの提言は書きやすくなるし、迫力も増し、説得力も増すだろうと思います。

先ほどの書架のNDCを崩す云々という話があったんですけども、今日たまたまビジネス・起業があるのでちょっと申し上げておきます。私はよくわかりません。この辺は多分岡本委員とか千野委員に伺ったほうがわかりやすいんですが、ただ、起業するとき、起業しようかなと思っている段階のときにはこんな資料を使うだろう、具体的に相談するときにはこれを使うだろう、実際に手続きをするときにはこういう資料を使うだろうと。つまり、課題解決のプロセスの各段階で特徴的な資料があるはずなんですね。これは小・中学校の調べ学習などでわかっていることです。

ほかにも、例えば看護師さんであると、最初に病気を発見するときはこうで、治療のときはこうとか、法律であれば消費者問題とか、不動産とか、これはすごくわかりやすい例だと思うんですけども、最初の段階ではそもそもこれが法律問題なんだろうかということ調べる段階ではこんな資料を使うけれども、そこから先は弁護士さんを探すための

資料とか、その時間軸、プロセスを意識すると、先ほどの棚の問題も含めて、どんなふう  
にその棚をつくっていくか、つまり資料を提供していくか、レファレンスサービスの相談  
に乗っていくかということにつながるのだろうと思うんですね。

その場合、もしかしたら図書館が今まで伝統的にこだわってきた、先ほどNDCを崩す  
話がありましたけれども、メディアの種別ですね。新聞とか雑誌とか図書、DVD等々と  
分けて今やっていますけれども、書架に雑誌と図書とDVDが同じ段階で横並びに並ぶよ  
うなことももしかするとあり得るかもしれない。課題解決のプロセスに沿っていくとそう  
いうこともあるのかなと思うので、そんなことまでこれに書いていいんですかねという話  
で、ちょっと突っ込み過ぎなのかなと思うんですが、パスファインダーがある程度伸び悩  
んでいるのは、資料種別にこだわっているからだと思うんですね。ある課題を調べて解決  
していくプロセスにのっとなっていくと、もう少し使い勝手がよくて、いいものになってい  
くのだろうと思うので、何かそんなアイデアみたいなものも書き込んでいいんですかね  
というのは皆さんに問いかけになるんでしょうか。済みません、しゃべり過ぎました。以  
上です。

**【資料管理課長】** 今の点に関してなんですが、例えば法律情報コーナーに関しては、  
「身近な法律問題」を扱った本は別の棚になっております。学説が網羅されているような  
専門書ではなく、例えば弁護士さんや司法書士さんが一般の方に分かりやすく説明するよ  
うな本の棚は別にあって、その中には、例えば弁護士はこういうふうにすれば選べますよ、  
あるいは内容証明郵便はこういうふうにすれば出せますよ、といった内容を扱った本を配  
架しております。

また、健康・医療情報コーナーでは、雑誌と図書と一緒に並んでいるわけではないので  
すけれども、すぐ横に雑誌のコーナーが別に設置されています。また、ほかの図書館に比  
べて病名ごとに細かく分類して配架されています。ですから、病名から見ると、その原因  
や治療法が何であるかということについては、ほかの図書館に比べて細かく一層わかりや  
すいようになっているのではないかと自負しております。ですが、それに加えて、先  
生方からこういうアイデアもあるよというご提案をいただければ、ありがたいと思ってお  
ります。

**【野末委員】** そうすると、例えばこういう病気をご自身なり家族なり抱えた方が、こ  
ういうふうに資料を使って、こういうふうに解決していきましたという事例みたいなも  
のってあるんですか。

【資料管理課長】 それは例えば闘病記文庫がお役に立つのではないかと考えています。病名ごとに分類で区別されておりますので。

【野末委員】 何か架空のものでも構わないんですけども、そういう課題を抱えた方がいらして、図書館を利用することによってこう解決していったみたいなケースというか。

【資料管理課長】 先生がおっしゃっているのは、時系列的なということですね。

【野末委員】 そうです、そうです。

【資料管理課長】 それについてはぜひ参考にさせていただきたいと思います。

【野末委員】 そういうふうな配置とかを工夫することと同時に、何かそういう事例というんですかね。架空の想定みたいなものでもいいんですが、そういうのは図書館の中に幾つかあるんですかね。もちろん法律とか医療だけじゃなくても構わないんですけども、どんなものでも、ビジネスでもいいんですが。架空でも、想定している利用のされ方みたいなものでもいいんですけども。

【情報サービス課】 そういうことを私たちに教えてくださいというケースはまれですね。例えば、ビジネス情報コーナーを使ってこういう仕事で成功しましたということをお教えいただくことも同じようにまれです。ただ、私たちの事例としましては、都立図書館のホームページ上に事例のデータベースを公開しております、こういうご質問に対してはこういう資料を提案いたしておりますということは、現在、3,000件近く公開しております。

【資料管理課】 都立図書館では、区市町村立図書館に対するレファレンス研修をやっております。健康・医療情報の流れですと、一番最初に概要をつかむ。それで、私は一体何の病気になってしまったのだろうか。その次に、それに関する自分の理解できる範囲の情報をつかむ。それで、その対処法として幾つか病院の情報がある。それから、治療の終わった後にどうするかという、そういうステップに沿った調べ方を研修で紹介しております。そういったものもお役に立てるのではないかと考えています。

【野末委員】 それがこの重点情報の分野で幾つかあると、すごく説得力があると思うんですね。こういう課題を持った人がこういうふうに使って行って、こういうふうな解決に結びつくということが実際にあって、あるいはそういうことを想定して、さまざまな棚もそうだし、サービスもそうだし、展開しているんだということが書けると、とてもいいストーリーになるので、そういういろいろなものをぜひここにインプットしていただくといいのかなと思います。

【糸賀副議長】 今日はいろんなご意見、ありがとうございます。これから報告書をまとめる段階で大変参考になるご意見がありましたので、助かりました。

ただ、私、今日初めて知って本当に衝撃だったのは、やっぱりさっきの職員構成ですね。これは本当に20年目以上の方が78%いて、今後10年たったら、この人たちはかなり抜けるんですよ。その一方で、5年目から10年目の将来中堅クラスになる人が0%です。これは配架をどうするかというレベルの問題じゃなくて、本当に中長期的にはこの図書館は危機になるんじゃないか。あと10年たったときに、本当に現場を支える中堅職員がものすごく層が薄くなってしまいうんですよ。これはもう館長さん、経験者でもいいから徐々に補充していかないと、どんなに今重点的情報サービスに力を入れたところで、それを担う戦力が欠けてしまうわけなので、ここへの配慮は本当に手厚くしなくてはいけないなと思いました。

【中央図書館長】 そういった意味で、今まで定数削減でずっと新規採用がなかったんですが、この5年までの人数ということで、計画的に新人を入れていくような形で今調整しております。中だるみがあるんですが、そこら辺は新人をどんどん採用していくという形で当局とは交渉していますので。

【糸賀副議長】 新人というのは、新卒という意味ではないですよ。

【中央図書館長】 はい。

【糸賀副議長】 中堅で経験者もとっていったほうがいいと思います。

【中央図書館長】 経験者でよい人材がいればいいですが、全体的に見ながら、中だるみがないような形で人材育成を図っていきたいと思っています。

【糸賀副議長】 近いうち知事もかわるわけですし、多分国のほうの政権も変わってしまうと思うんですよ。そうしたときに、やっぱり教育とか文化という領域はなおざりにされがちなんですよ。特に人材については早いうちから手を打たないと、そう簡単に、資料費をふやすほうも大変ですけども、人をふやすのというのはなかなか苦勞が要ると思うんですよ。そういう意味では早いうちから手を打って、経験がある方で、今、都内や近県でも非正規雇用の方がいるわけですよ。そういう人たちをうまく選別して、都立図書館の中堅層を徐々にでも補充していかないといけないと思います。そのあたりは簡単でもいいから報告書の中に書かないとまずいなと私は思いました。

【中島議長】 おっしゃるとおりですね。

それでは、ちょっと時間を経過しましたが、本日の議事はこれで終了させていただきます。

だきたいと思います。

作業部会の各委員さん、本当にご負担をおかけいたしますけれども、本日のご議論、前回の議論を含めまして、提言案の作成をぜひお願いしたいと思っております。

次回は、今回の協議会としては最後の協議会となります。提言を行うことにさせていただきたいと思っております。最終案につきましては各委員が確認できるよう、事務局のほうから事前に送付をお願いしたいと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、ここで司会を事務局にお返しします。円滑な議事の進行にご協力いただきまして、まことにありがとうございました。以上でございます。

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

今後のスケジュールですけれども、資料4をお出しいただいでよろしいでしょうか。

今日が第8回ということで、かなり大詰めに来ておりまして、この後、12月7日に作業部会の第2回目が開催される予定でございます。ここで提言の執筆分担をいたしまして、執筆作業に入っていただくような形となり、2月に第3回の作業部会で提言の最終確認をいたします。次回につきましては、ちょっと先になりますが、3月に最終的な提言のまとめをして、最終回となる予定です。

提言の内容については、また事前に委員の皆様を送付をさせていただきますので、ご確認をお願いしたいと思います。また、3月の日程調整については、直前にはなりますけれども、またご連絡をさせていただいて、最終回の開催を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。

午前12時09分閉会