

東京都立図書館協議会 第28期第2回定例会議事録

平成29年12月21日（木）

都立中央図書館4階 第2・3研修室

午後4時00分～午後5時53分

出席者名簿

委員

森 富 子 委 員 古 川 正 之 委 員
内 田 剛 史 委 員 小 田 光 宏 委 員
鎌 倉 幸 子 委 員 川 原 田 康 子 委 員
坂 口 雅 樹 委 員 中 井 孝 幸 委 員
松 本 直 樹 委 員

(欠 席 者)

笹 の ぶ え 委 員
富 澤 良 子 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
多摩図書館長 企画経営課長
総務課長 資料管理課長 情報サービス課長
地域教育支援部長 地域教育支援部管理課長

事務局

企画経営課統括課長代理 企画経営課課長代理
企画経営課企画経営総括担当

配布資料

学習・利用形態について

学習・利用形態に応じた利用環境のアイデア

第1回学習・利用形態部会 発言要旨

第28期東京都立図書館協議会 協議スケジュール

平成28年度東京都立図書館自己評価

第28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

参考資料集

東京都立図書館協議会第28期第2回定例会

平成29年12月21日（木）

午後4時00分開会

【小田議長】 本日はお集まりいただき、ありがとうございます。第2回の東京都立図書館協議会を開催したいと思います。

まず、事務局から本日の次第、あるいは資料等についての確認をお願いいたします。

【企画経営課長】 それでは、初めに、配付資料の確認をさせていただきます。次第のほうに配付資料を記載させていただいております。

まず、資料1-1、A3横でございますが、「学習・利用形態について」、資料1-2が「学習・利用形態に応じた利用環境のアイデア」、これもA3の横判でございます。続いて、資料2がA4縦の2枚組でございます。資料3がA4縦・1枚の協議スケジュール、資料4が「平成28年度東京都立図書館自己評価」でございます。その他の配付物としまして、委員名簿等を置かせていただいております。

なお、資料については一部郵送等でお送りさせていただいておりますが、若干修正させていただいたところがございますので、本日の資料をごらんいただきますようお願いいたします。

本日の予定でございますが、次第に記載させていただいているとおり、議事を2つご用意しております。

1としまして、10月16日に開催されました第1回学習・利用形態部会における議論をもとに、多彩な学習形態や利用スタイルに応じた利用環境についてご協議いただく予定となっております。

2としまして、平成28年度東京都立図書館自己評価についてご報告申し上げ、ご意見をいただくことになっております。

続きまして、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お名前を伏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ます。

本日、傍聴者は1名でございます。よろしくお願いいたします。

本日ですが、笹委員と富澤委員がご都合によりご欠席でございます。中井委員は電車の遅延で若干おくれるというご連絡をいただいております。会は有効に成立しております。

なお、前回、ご都合によりご欠席された古川委員が今回初めてご出席になりますので、ご紹介させていただきます。

小平市教育委員会教育長の古川正之委員でございます。

【古川委員】 皆様、こんにちは。前は市の行事と重なりまして、大変失礼いたしました。ぜひよろしく願いいたします。以上です。

【企画経営課長】 ありがとうございます。

なお、当館館長の埜でございますが、業務の都合により途中で退席をさせていただく予定でございますので、ご了承ください。以上でございます。

【小田議長】 ありがとうございます。

それでは、本日の議事に入りたいと思います。議事の1つ目になります。

「多様な学習形態や利用スタイルに応じた利用環境について」ということで、学習・利用形態部会からの報告をいただきたいと思いますが、もう一度共通理解をしていただくために、資料3をご覧くださいと思います。先ほどありましたように、10月に部会が開かれまして、その部会での検討状況についてご紹介いただくというのが今日のところになります。

これを持ち帰っていただき、もう一度部会を1月に開催して、そこでさらに詰めていただくということです。いわば中間的な段階での意見を部会とこの協議会でやりとりをするということで、ここは結構重要な回となります。その点、共通理解をしていただいて、後ほど議論を重ねていきたいと思いますので、よろしく願いします。

部会は、松本委員、中井委員、坂口委員、鎌倉委員の4名で構成されておりますけれども、前回、宣言したように、「委員」と言わないで「さん」で呼びたいと思います。この後、松本さんからその協議した状況について説明をお願いしたいと思います。

パワーポイントを使うということで、私もここだとさすがに見えないので席を移動いたします。よろしく願いいたします。

【松本副議長】 それでは、説明をさせていただきます。着席して説明をさせていただきますと思います。

資料は、A3の資料1-1と資料1-2がありますが、主に資料1-1を使って話をさせていただきますと思います。先ほど説明がありましたが、学習・利用形態部会での議論をまとめたものになります。

最初に、この部会のミッションといいましょうか、検討することを確認させていただき

ますと、都立図書館利用者の主な利用形態を一定の考え方のもとで整理して提示します。それを踏まえて、各利用形態に対応する形で、必要な、あるいは目指すべき利用環境を提示します。ということで、利用形態をまず考えて、それに対応する形で利用環境を考えていこうということになっておりました。部会の議論自体はそれぞれの委員にいろいろな思いがありますので、さまざまな意見が出ました。それを事務局の方でまず基本的にまとめていただいて、私、それから委員の方々に確認、あるいは修正等をしてもらい、資料1-1としてまとめていったということです。

基本的にはお渡ししてある資料1-1、A3の紙を使って説明させていただきますが、議論の中でいろいろな事例が各委員から示されましたので、それについてはスライドのほうで見ていただこうと思います。私のほうで一応、話をいたしますが、話し終わった後に、出席された委員の方で補足等があれば補足をしていただきたいと思います。

こちらの資料1-1ですが、左側の列に今回こういう側面で整理をしたということが書いてあります。最初が「掘り起こしたい利用者層」ということでして、ちょうどここに「利用形態」と書いてありますけれども、どういう利用者を想定するのか、掘り起こすのかということで、5つのカテゴリーを出しました。これ自体は、事務局の方から平成28年度の利用実態・満足度調査、あるいは潜在利用意向調査報告書というものを事前にいただきまして、それと委員のいろいろな意見を踏まえてまとめていったということです。

左側からですが、「普段図書館を使わない」、非利用者がいるだろうということです。それから、2つ目が「時間に余裕があり、学びに強い意欲がある」。部会では、特に高齢者、アクティブシニアについての議論が出ました。3つ目として、「調べ方・考える力をこれから習得する」。これは児童あるいは生徒ということで、これから新しい学習指導要領になっていきますと、対話的で深い学びといった新しい学習形態が出てくる。こういったものも1つのカテゴリーとして考えられるだろうと。4つ目が「多忙・移動が難しいが、ビジネスレベルでの調べものが必要」ということで、これはビジネスマンとか、あるいは部会ではテレワーク、子どもの世話をしている家を離れられないといった方がいるだろうと。5つ目として、「大学レベル以上の調査・研究環境を求めている」ということで、学生はもちろんですけれども、いろいろな知識が必要となる専門職などもあるだろうと。こういう利用者がいるだろうということです。

2つ目の行にいきますけれども、そういった利用者もなかなか都立図書館を利用しづらい環境もあるだろうということで、そういった障壁としてはどういうものがあるかという

ことですが、そもそも都立図書館を知らない利用者がいる。あるいは、都立図書館に「楽しさ」を感じない、魅力を感じない人もいるんじゃないか。それから、敷居が高いと感じるということで、蔵書構成にしても、あるいは貸出をしていないということですね。部会では、貸出は1つの長期的な検討が必要なんじゃないかという議論がありました。それ以外に雰囲気といったことです。

それから、先ほども少し言いましたように、子供がいるから行きづらいとかですね。昨日こちらに来たらキッズルームがつくられていて、非常にびっくりしました。そういった対応はされているわけですが、なかなか利用が難しいこともあるだろうと。それから、距離的に遠いとか、あるいは若者で言うと、スマホでもう十分だという人も多いかもしれませんが、もしかしたらそういう人たちは調べ方をわかっていないことがあるんじゃないかという議論もありました。それから、部会では都立図書館のレファレンスサービスは非常に高く評価され、やはり核となるサービスだろうという話がありましたが、このサービスがまだ知られていない側面もあるんじゃないか。そして、忙しくて時間がない、遠隔利用メニューが不十分、あるいは開館時間内に利用できない。こういった障壁があるのですが、それらがクリアできれば、下記のような利用形態につながっていくのではないかと思います。

ここでは大きく3つ、「都立図書館利用形態モデルと必要な施設」を整理しております。左から「学ぶ」「知的活動」「情報」ということで整理をしております。図の見方なんですけど、「学ぶ」というのは生涯を通じて学ぶためにはということとして、そこから伸びている白い丸はもう少しこれをブレイクダウンした活動になります。その活動を行うためにはということでオレンジ色の丸、これは施設であったり、あるいは環境であったりになるわけですが、こういったものが必要になっていくんじゃないかということです。1つ目が「学ぶ」、2つ目が「知的活動」、そして3つ目が「情報」ということです。

「学ぶ」から説明をいたします。まず、「学ぶ」というのは、海外などでは読むことを教えているということが部会で議論になりました。サマーリーディングプログラムなど図書館はかなり積極的に関与しているのに、日本の公共図書館では、やっている部分もありますけれども、不十分なところもあるんじゃないかということがありました。

それから、オープンラーニングということで、これは放送大学とか、あるいはMOOC（ムーク）と呼ばれるような大学の講座を無料でオンラインで開放しているといったことがあります。それを図書館が介在する形で利用者に提供することも行われ始めている。そ

うした活動もあり得るんじゃないかということ。それから、さまざまなグループワークもあるだろうと。あと、クラス単位での図書館体験ということで、先ほども学習の形が変わっていくという話をいたしました。ますますこういった学校対応も必要になってくるだろうと。それから、従来から行われているレポートや論文作成といったこともあるだろうと。

こういった活動をしていくためには、やはり今の都立では空間全体としてかなり静かさが求められているだろうということで、こちらはちょっとスライドのほうを見ていただきたいと思いますが、例えば明治大学の和泉図書館ではこういったガラス張りの学習空間があれば、パーティションで区切った場所もある。それから、ブラウジングルームのような空間もあります。写真はインターネットから持ってきていますので、もし補足がありましたらぜひ補足をしていただきたいと思います。

こういったいわゆるスペースのゾーニングというのが1つ考えられるんじゃないかということですね。要するに、同一の活動をする利用者を同じ場所に集めていく。多少のざわつき感が図書館にあってもいいんじゃないかという部会での議論もありました。それから、学習スペース、あるいは大学図書館などではラーニングコモンズというのが比較的多くつくられるようになっておりますけれども、それが公共図書館にも広がっている部分があるだろうということで、これも話題にのぼりましたが、京都府立図書館ではナレッジスペースをつくって、ラーニングコモンズ的なことをやっております。

そして、先ほどオープンラーニングという話をいたしました。その際に出た図書館として、瀬戸内の図書館、新しくできたところでございますけれども、ここでは放送大学の受信機器やMOOC（ムーク）の受信機器、それから放送大学のテキストなどが全てそろっている施設があるということです。今回の議論は、アイデアをとりあえず出してみたということです。いきなりこれを都立でやろうという話では全然ないということは最初に言っておきたいと思います。

2つ目として「知的活動」ということで、具体的なものとしては演奏であったり、HOMAGO、YOUMediaというのは余り日本では浸透していない活動ですけれども、ティーンズ向けにデジタルの学習空間を図書館内につくって、グラフィックデザインであったり、写真であったり、映像であったり、音楽であったり、そういったコンテンツの制作などができる、そういうのをシカゴの公共図書館などではつくっています。これは向こうでもかなり実験的にやっているんですけれども、そういったこともあります。

それから、ものづくりとかイベントですね。NPOが図書館の活動にかかわってくる、あるいは図書館と出版社が結構対立することが多いわけですが、やはり出版を支えていくという重要な役割も1つの側面としてあるということで、そういう出版とのかかわりでのイベントもあるだろうと。それから、共同しての知識創造で、最近よくやられているのがウィキペディアタウンですが、そういったことがあるだろうと。

ちょっとこちらのほうで見えていきますが、演奏なんていうのも1つあるということで、これは武蔵野プレイスです。部会では紫波町の図書館の話が出ましたが、いい写真がなかったのでこちらを持ってきましたが、武蔵野プレイスではサウンドスタジオなどが図書館の中にあります。それから、安城市ではA0のかなり大判の印刷機が、有料だと思いますけれども、使える。あと、奈良県立図書情報館の話も出ましたが、ここもかなり大きな印刷ができるという話でした。それから、先ほど言ったHOMAGO、YOU Mediaというのは、こういった形でデジタルのいろいろな機器を図書館で使える。これからはやっぱり社会がIT化するだろうから、そういったものを学べる場が図書館にあってもいいんじゃないかというのでやっているということです。

ウィキペディアタウンは最近では広がってきたかなと思います。これは東久留米の事例を持ってきましたが、京都の府立などでも結構いろいろやっていて、リンクト・オープン・データをそこでみんなで作ったりとか、いろいろやられています。こういったちょっと図書館らしくないかもしれないけれども、図書館で行われ始めていて、図書館っておもしろそうだなと。今まで都立図書館は自分とは無関係だと思っている人にも、何か都立っておもしろそうだなと思えるような活動も1つあるんじゃないかということです。

それから、下北沢にB&Bという書店があって、二千数百円をとって、著者が本を出すと対談などのイベントを開催しています。夜にビールとかを飲みながらということで、これは紫波町ですけれども、夜の図書館というのでビールを片手に、本を出版した方などを呼んでイベントをやっているということです。

3つ目が「情報」です。先ほども言いましたが、やはり都立というのはレファレンスサービス、それからレフェラルサービスが非常に高度に展開されています。これをもっと活性化することができないかということで、SNSの活用などがよりできるんじゃないかという議論もありました。都立もやっていることは私も重々知ってはいますが、国立国会図書館を見てみると、ツイッターとかフェイスブック、ユーチューブ、メールマガジン、API、いろいろな形での情報発信をやっています。それから、議論で出たのは、やっ

でも拡散しないということで、もう少し広がるようなコンテンツづくりというのもあった方がいいんじゃないかという話がありました。

それから、レファレンスの活性化ということですが、この京都府立では「シラベル」というのをやっています。「シラベル達人」という人たち、実際には図書館員とか、NPOとか、いろいろな方をミックスして、調べる楽しさを伝授して、「困った」を解決するのに向けた実践的なワークを実際にやるということで、これは都立のストックであるさまざまな情報資源と、レファレンスのいろいろな知識・技能が非常に有効に活用できるものではないかという話もありました。

それから、データベースの話も出まして、データベースは非常に有用であると。研究者はこれを非常によく使うということで、ただ、ここに来ないと利用できないのはちょっとつらいということがあります。大学ではほとんど——ほとんどではないですね。かなり進んでおりますが、VPNという仕組みがありまして、これは仮想的な専用回線みたいなものをつくることで、あたかもデータベースの会社側からは都立なら都立からアクセスしているかのように見えるという仕組みです。要するに自宅からデータベースが使える、ちゃんと認証が済んだ上で使えるという仕組みです。データベースの会社も、例えば「聞蔵」などはこういうVPNのリモートアクセス環境もちゃんと前提としてサービスをやっているんですけども、ほとんどがというか、多分全部が大学だと思います。この風穴をあけるのは都立なんじゃないかと思うわけですけども、こういうVPNの活用なんていう話もあります。なかなか利用しづらいというのを改善するためにはということです。

それから、調査研究や遠隔サービスという話です。遠隔サービスというのは、例えば北海道など直接利用者が予約をつけるといったことが行われたりしております。ただ、こちら辺を含めて、部会の中でも貸出についてはいろいろな議論が——いろいろというか、簡単な話ではないという話がありました。

それから、外部機関との連携ということで、図書館というのは、そもそものところいろいろな活動の接着剤、あるいはハブになり得るんだという議論がありました。そういう意味では、外部機関の人たちと連携したいろいろな活動が行い得るんじゃないかということですね。大体そういった議論がされました。あとはちょっと補足をさせていただきたいと思います。

1-1では人数の視点から棲み分けの視点ということで、こういった形でも整理ができる。人数の視点というのは、基本的には図書館の利用は個人利用だろうと。ただ、グルー

プ利用もあり得るだろうということです。それから、音の視点で言うと、静かというのはもちろん必要である。ただ、多少騒いでよい、あるいは多少ざわつき感があっても別にいいという利用者もいるんじゃないかという議論もありました。それから、来館の視点ということで、来館してもらうことは当然ですけれども、出前のイベントであったり、あるいはもっと遠隔の利用が進められるといいという話。あと、ツールの視点では、デジタルとアナログは普通にこれからは同じ場所で使えるような環境が必要となるだろうということです。棲み分けの視点では、国立国会図書館との差別化と区市町村立図書館との差別化、これは上の3つの図と対応しておりますけれども、これらがあるだろうということです。全般的に議論としてはそういったことがありました。

資料1-2はあるんですけれども、既に今私のほうで説明をいたしましたので、私からの話は以上ということにしたいと思います。

【小田議長】 松本さん、ありがとうございます。

部会の他の委員から補足があればいただきたいと思いますが、坂口さん、いかがでしょうか。

【坂口委員】 この前の部会で話した内容が要領よくまとめられておりますので、別につけ加えることはないのですけれども、先ほどおっしゃったように、これをすぐやれというわけではない。これを見ながら今できるものとこれからやるべきことをきちっと仕分けをして、目標をつくってやろうということです。これがみんな同じ列じゃなくて、ランク別に分けることが必要だなと。その到達目標が何かということをはっきりさせないとただ並べるだけなので。僕はこの図書館の施設の中にこれだけのものを盛り込むことは多分不可能だと思うのです。ですから改修なり新築なり、10年後、20年後を視野にやってほしいなというのが今の気持ちです。以上です。

【小田議長】 鎌倉さん、いかがでしょうか。

【鎌倉委員】 補足といいますか、特に知的活動をするためにはということで、例えば音楽のスタジオをつくるですとか、ラボやスタジオ、印刷機があるという、部屋がまずあってというイメージなんですけれども、全てこれらの知的創造活動が図書館とつながっているのが前提です。

例えば紫波町は、実は音楽の楽譜をかなりコレクションとして集めています。ただスタジオを使うのであれば公民館とさほど変わらないと。何をやるかという、例えば若い中学生、高校生でバンドをやっている子は楽譜を買うお金がなかなか持てない。でも、やっ

ぱりそういう活動はしたい、仲間を増やしたいという中で、図書館で楽譜をみんなで探して、それを活用して図書館の隣にあるスタジオを使って練習をして、そして知的活動をしていく。

かつ奈良県立図書情報館ですとか、この前、私も安城市に行ったんですけども、そこにあるラボとか、スタジオとか、印刷機も、ただ来て何かチャチャッとつくるのではなくて、特に奈良県さんがよく言っているのは、図書館にある資料をこれらのラボを使って再編集してほしいと。つまり、例えば絵を描くのであれば、それ関係の資料を読みつつ自分のスキルをそこで上げて、そして図書館の中にいながらラボを使ったり、スタジオを使ったりしてイラストを描く、チラシをつくる、あと同人誌をつくるですとか、そういうのにしてほしいと。皆さんもうご存じのことだと思うので補足にならないかもしれませんが、全てにおいて図書館の資料、また図書館の空間があってこそこれらの活動をつなげてやっていただきたいというところがございます。

あと、テレワークと言ったのが私です、なぜなら図書館に来ない理由、アンケート調査の一番の理由が「距離が遠いから」ということを挙げていらっしゃる方がいました。かつ潜在的な見込みユーザー、20代、30代、40代の女性がかかなりアンケートでとられていたんですけども、同世代の私としてもいろんなライフサイクルの中で、ちょっと家にいなきゃいけないような世代でもあるのかなと思いました。ただ、社会復帰を望むためには、家にいながらも学習をしたい、スキルを保ちたい・上げたいというような方たちのために、今、在宅ワーク、テレワークが広まっている中、家にいながら都立のサービスを受けるにはどういう仕組みがあればいいのかなというのを、まだはっきりしたものはわからないんですけども、そのつなぐ可能性というのをちょっと提言させていただきました。以上です。

【小田議長】 それでは、中井さん、お願いいたします。

【中井委員】 大変よくまとめていただいておりますので、こういった内容のことなんですけれども、特に話ししておきたいのが、学び方、勉強の仕方というか、図書なり資料との接し方が多分これからいろいろ変わっていくだろうなと思っております。今の学生さんたちを見ていても、学び方が大分変わってきていますので、それに対応できるようにいろんなバリエーションの場所、しつらえというか、そういったものを用意していかないといけないのかなと思っております。

先ほど坂口委員もおっしゃっていただきましたけれども、できるところからやっていけ

ばいいのかなと思っていますので、全てやるということではなくて、例えばグループで勉強できる環境を少し整備して行ってちょっと様子を見るとか、そういったこともやっていただいてもいいのかなと思います。今、飲食というのが1つキーワードになっているんですけども、そういったことができるスペースを少し広げてあげるとか、そういったところから見ていただければいいかなと思っています。

図書館にたくさんの人たちに来ていただきたいというのがありますので、友達なり知り合いなりがもっと来てくれるようなきっかけがこの図書館でできたらいいなと思っています。この中にはなかったんですけども、もう少し展示とかギャラリー、そういったものでいろんな人と接点を設けるというのもありかなと思っていますので、展示空間とか、そういったものに少し力を入れられてもいいかなと。地域の人たちでも何でもいいんですけども、そういった活動の展示の場所に貸してあげるとか、そういったものもしていただくと、何かきっかけができて広がっていくのかなと思います。

【小田議長】 事務局からは何か補足はありますか。

【企画経営課長】 特にございません。

【鎌倉委員】 資料1-2のところで、参考事例のところに「紫波町立図書館」とあるんですけども、正しくは「紫波町図書館」ですので、訂正をお願いいたします。

【小田議長】 それでは、この後、部会からの報告に関しまして各委員から意見あるいは質問をいただきます。感想でもコメントでも何でもありですけども、先ほど申し上げましたように、もう一度部会で議論するときの参考となるようなことをいただければと願っております。

指名は特にいたしませんので、どなたからでもと思っていますが、いかがでしょうか。

【川原田委員】 1-1の資料で、「学ぶ」、「知的活動」のところの下、一番下の「棲み分けの視点」のところは国会図書館との差別化になっていて、一番右の「情報」、レファレンスとか、そういったところについては逆に今度、区市町村立図書館との棲み分けみたいになっているんですけども、実は左側の2つは区市町村立図書館さんが結構やっていたところ、右のレファレンス系のかなり専門的な部分は国会図書館さんとかぶっているところで、実は全部かぶっているんじゃないかという表にも読みかえがきくのかなということで、他の図書館さんとの棲み分けを考えたときに、都立図書館さんはどこへ行こうとしていらっしゃるのかというのがすごく興味のあるところです。

先ほどテレワークという話が出ましたが、かなりレファレンスを重視していることと、

専門的な図書が多いということで、そのことを考えるということ。また、東京都はとても広いのでアクセスが非常に難しい。恐らく、通常利用する図書館だと、駅で4つか5つ程度の範囲で、それより離れてしまうとやっぱり地域図書館が近くなってしまうので、そこにいいものがあれば、どうしてもそっちを利用するようになると思うんですね。そう考えたときに、このすごい資料をうまく利用するにはヴァーチャル・サービスのものが絶対的な強みになるような気がします。

今、遠隔レファレンスみたいなものやっつけていっちゃると思うんですけども、例えばチャットで直接こことやりとりができたり、テレビ電話でレファレンスが受けられて、そのレファレンスの結果の本が宅配で家まで送ってくるとか、そこまで踏み込んだ、この資料をたくさんの人に使ってもらうための方策みたいなものがあると、都立独自のあり方が出てくるのかなという感じがしました。

レファレンス以外にも地域の図書館ではできないような、例えば長期入院している方や体の悪い方に本が直接ここから病院や自宅に届くとか、都立が持っているカバーエリアの広さとアクセスのしにくさを逆手にとったような新しいサービスがあると、この資料がすごく都民のために役に立つし、もっと言うと、東京都の情報を知りたい全国の人にとって遠隔系のものを発達させていただくと、ここへ来なくてもこの資料にどんどんアクセスできるような方向性はすごく魅力的なんじゃないかなと思いました。

ただ、一方で、今の話とは全く別な考え方なんですけど、場としての図書館というのをもっとやるのであれば、このまとめの左側で書いてあるようなさまざまな場所を施設の中に取り込んでいき、そのことで、200万冊の蔵書にもう少し都民が近づけるきっかけになるのかなというような感想を持ちました。以上です。

【小田議長】 松本さん、今の意見に何かありますか。

【松本副議長】 ありがとうございます。都立がどうポジショニングするか、そのところが非常に議論もありました。議論としては、やはりストックの面がほかの市町村と比べたときは非常に優位性があるだろうという話があったのと、ただ、もしかして今までだと地元、都立、国会みたいな序列があったのが、真ん中がなくなるんじゃないかという話も出ました。今、NDLがどんどんデジタル化を進めていますし、その部分がどうなんだろうという議論もありました。ですので、宿題とさせていただきたいと思います。

あと、ほかのこともやはりおっしゃるとおりだなと思います。どちらかというと、今回、

確かに環境とか利用形態という、この部分をかなり前提とした議論をしていましたが、おっしゃられるような、図書館を利用したいけれども利用しない、それから、利用している人たちの半分は実は3つの区で示されているというような統計データを見てみると、やはりそれだけではちょっと不十分になるのかなという気がします。ちょっといろいろと宿題とさせていただきます。

【小田議長】 部会のほかの方、よろしいですか。——それでは、ほかにかがでしようか。

ちょっと私から質問といいますか、資料1-1のつくり方といたらいいのでしょうか。先ほど掘り起こしたい利用者像を想定して、障壁を位置づけて、それをクリアできればという手法で進めてきた、そこまでは非常によくわかったのですが、最後の一番下のところに5つあります視点、ここがどんなふうに通かれたのかなというのが、ご説明の中では見え隠れしたぐらいかなと思ったものですから、そこをお教えいただければと思います。言い方を変えると、何か別な視点もあり得るのかなということが浮かぶものですから、その辺、補足していただけるといいかなと思った次第です。

【松本副議長】 この全部で5つの視点というのは、部会でこういった形で議論を明示的に整理したということでもないんですね。どちらかというと、議論のあとで見てみたときに、確かにこういった視点が大事だよねということで、事務局のほうで整理をしていたところがあったんです。ただ、部会の中でもこういった視点は何となくは共有していたかなと思います。もしほかの方で補足があればしていただきたいと思います。

何というか、音の視点とか、初めは飲食の視点というのもあったんですが、それは途中でなくなりましたが、今の都立と違う部分が多少こういう側面として出てくるのかなというので整理をしたという感じですかね。

【小田議長】 資料2に各委員の発言の要旨があるので、これはあくまで要旨ですけども、そうした発言や議論の中から導き出してきたという理解をするということかと受けとめました。

何か違う視点もあるのかなと思って、実は今、飲食の視点とか、その辺のことをぼんやり浮かべていたら、それはやっぱり議論の中では出てきて、消えていったということだったので、ああ、やはりそういうことはあるのだなと、うまく自分の中では位置づけられたんですが。多分ほかの委員の方から、さらにこんな視点もあるのではないのかという、都立図書館の3つのものを見るときに特性といたしましうか、そういったものを考えるとき

には必要だと思いますので、もしご指摘いただければ部会としても参考になるかと思う次第です。これについては委員だけでなく、都立図書館側のほうでもこんなことがという意見があれば、出していただくとありがたいと思っています。

では、この点はもし何かあればまた出していただくとしまして、それ以外を含めましていかがでしょうか。

先ほど区市町村立図書館との差別化というお話がありましたけれども、区市町村からお2人いらっしゃるの、その辺を含めてご意見をいただければと思います。では、森さんから。

【森委員】 渋谷区の森です。お世話になります。

私たちの渋谷のほうも区立図書館を抱えているところなんですが、一番下の視点、図書館にたくさんの人に来ていただきたいというところで、やっぱり音のところで多く苦情が来たり、逆にもうちょっと会話できる場所があるといいんだけどもというようなことは言われていまして、今日大変興味深く聞いていました。この長さはそういう意味なのかなと思って。静かにのほうはずっと少なくして、もうちょっと会話を増やしてもいいのかなという、そういう意味なのかなと思ったんですが、それは違うんですね。この上とのバランスなんですね（笑）。

【坂口委員】 そうです、そうです。

【中井委員】 私、個人的にはこういう感覚です（笑）。個人的にはですよ。

【坂口委員】 いや、僕は違いますよ（笑）。

【森委員】 わかりました。昔から図書館は静かなスペースでやらなきゃいけないということはわかってはいるんですけども、やっぱり区立などは子連れのお母様や小さい子もたくさん来るので、子供たちが楽しそうにしている姿はうれしいんですけども、静かに新聞を読んでいる方々から見ると子供たちはうるさいという、この両方のせめぎ合いがいつもあるんです。でも、喜んで楽しそうに見てくれて、「図書館ってすごいな。すばらしいな」と思っている子供たちに対して、「静かにしなさい」ということで避けられてしまうのもまた大きな問題かなと思いました。これが1点です。

もう1つは、学校のほうの教育から考えると、調べ方・考える力を伸ばすという、この「掘り起こしたい利用者層」の真ん中辺にあるんですけども、これはやっぱり本当だなと思っています。今、何でもSNSで調べてしまえば簡単ではあるんですけども、本当のきちんとした資料を見るというこの視点を私どもはやっぱり大事にしたいなと思っています。

ます。未来のお客さんじゃないんですけれども、子供たちがしっかり学べる場であってほしいなというのは思っております。

それから、最後、言葉なんですけれども、この「差別化」の「差別」という言葉がどうも気になってしまうんです。これはやっぱり「差別」という図書館の1つの言葉なんじゃないかな。もしこれを外へ出すとすると、ここだけ妙に反応しちゃう人がいるんじゃないかなとちょっと思ったので、そこだけ気になりました。以上でございます。

【小田議長】 何かいい言葉がありますかね。

【森委員】 「区別化」だと思うんですけれども。

【松本副議長】 差異化……。

【小田議長】 今、松本さんが「差異化」という言葉をつぶやかれたんだけど、「差異化」というのが1つの候補ですかね。即座には思いつかないので、ほかにまた何かあれば……。

【中井委員】 「機能分担」、「役割分担」。

【森委員】 分担、そういう意味ですよ。

【中井委員】 ええ。そういう気持ちなんですけれども。当然かぶっていますから、きれいにパカッと分かれられないので確かに難しいですね。

【小田議長】 「役割分担」というのはわかりやすいけれども、一方でそれぞれが意図的にやっているような意味合いがあるので、別な意味でまた検討しなくてはいけないでしょうかね。

それでは、古川さん、お願いできますでしょうか。

【古川委員】 3点ほど。

まず1点目は、図書館にほかの機能をという考え方、これは区市町村立の図書館がそのような機能という気がしています。小平市でも、なかまちテラスとって、図書館と公民館を合築した建物があります。それは非常に有効な方法と思います。ただ、それを都立に求めるのはどういうやり方があるかなと考えました。都全体から集まっただけ、そのようなイベントができるものをつくれるのかどうか。その上で図書館も使ってみようというのだったらわかるのですが、なかなか遠いところまで来てというのは、むずかしいのかと感じました。

2点目ですが、実は先日多摩図書館に行ってきました。今日こちらの中央図書館のほうを見させていただいて、グループ閲覧室——今日はちょうど2グループの方が楽しそうに

話をしていました。高校生くらいかと思いました。大学だったらこういう施設を持っているので、大学をもう卒業された社会人、地域の方々がグループで話し合うような施設があると素敵だと思いました。さっきの静寂と会話じゃないですけども、そのように活用していただけるものがもっと増えるとうれしいと思いました。

3点目です。区市町村のほうから思うのは、都立にはレファレンス機能を充実していただければと願っています。なかなか区市町村立図書館というのは、だんだんレファレンス機能に力が入れづらくなっている状態です。都立のほうでご指導いただいて、借りるのは区市町村立の図書館からという体制になるとよいと思います。もしそこになかったら、また都立のほうにお願いして送っていただくとかしていただくと都立の存在価値がさらに上がるんじゃないかと聞いていて思いました。以上です。

【小田議長】 この意見に関して、とりわけ2つ目には利用者層のこととも関係しそうですね。補足をお願いします。

【松本副議長】 1点目はおっしゃるとおりなんですけど、なぜこれを都立でやるかという話ですね。それはまさにおっしゃるとおりなんですけど、一方で、例えば区や市の図書館はここで言っているようなことがなかなかできない部分もある。先進的な、実験的な試みをする役割が都道府県立図書館の1つの役割としてあるだろうと。つまり、職員にしても、資料にしても、リソースが非常に多くありますので、そういったものを活用してここでうまく図書館にフィットするのかなというのを試して、それを自治体に広げていくとか、そういった意味での役割が1つあるのかなと思います。私もこのことを考えていたときには同じようなことを思っていたんですけども、そういうふうにと考えると、やっぱり都立でやる意義があるんだろうと。

それと、今、都立の利用者がかなり減っていますが、図書館に対する社会の要望というものが変化していて、もしかすると一番顕著に表れているのが今の都立なのかもしれないとも思うんですね。そういう意味では、何か図書館は変わっていかねばいけない。ある種の実験台と言っては大変失礼ですけども、トライ・アンド・エラーのできる時でもあるのかなと思います。そう考えると、こうしたことを都立がやっていくということも十分考えられるんじゃないかと私は考えました。

あと、2点目と3点目が……。

【小田議長】 グループ閲覧室ですね。

【松本副議長】 地域の方が使えるようにということでしたね。そういったことも非常に大事なのかなと私も思います。ここら辺もやっぱり区市町村との役割分担というのは結構出てくるのかなとは思いますが、ここら辺をどういうふうにやっていくのかというの、多少やってみて、うまくいったらというところはあってもいいのかなと思っております。

それから、都立のレファレンスに関してはおっしゃるとおりだと思います。そういった支援的なことというのは今回余りこの中では言っていないんですけども、議論としてはありまして、市区町村の職員に対する研修とか、そういった面での支援は非常に重要だという話はあったんですけども、今回の我々の作業部会での範囲とちょっと外れる部分があったので、ここでは載せておりませんが、問題意識は共有しているということです。

【小田議長】 今、松本さんから発せられた表現の中に「実験的」という言葉がありましたけれども、これは前期、第27期の協議会での報告の中で、2020年までを実験的な期間に位置付けて、いろいろ取り組んでいくということを盛り込んだわけです。いわばそれに応える形で、こうした学習・利用形態部会での考え方を示していただき、ストーリーといいたいでしょうか、流れというものを見出すことができるのではないかと思います。

その意味では、そのことがこの資料に出てきたほうがやはりしっくりするのかなと今お聞きしていて思いました。とりわけ情報のほうでテレワークという話題が先ほどから出ていますけれども、そうしたところを実際に取り込んで、あるいは「学ぶ」というところで公共図書館としてのいろんな取組の事例等がありましたけれども、そうしたものをかなり先端的なところまで進めていって、それが果たして図書館としてうまくいくのかどうか、そういったところも実験的に進められれば、区市町村の図書館にとっては安心できるという、そんな意義が見出せるかと思われれます。ですので、資料をまた整備する中で、2回目の部会の議論をする中で、そうした位置づけを示していただくと、了解性がさらに高まるのかと思われれます。

順番に聞くつもりは全くなかったのですが、ここまですと内田さんがいらっしゃるから、とりわけ先ほど来、レフェラルサービスといったところもありますので、お考えを示していただくとありがたいです。

【内田委員】 ちょっと各論になってしまいますけれども、この資料に「掘り起こしたい利用者層」というのがあって、1人でもたくさんの人に使ってもらえるようにというこ

とを目的としてお考えになられているのだと思うんですが、そのために新しいことだけでなく、今ある武器をもっと効果的に使えるのではないかと思います。私の立場から見ると、ホームページに載っている東京デジタルアーカイブなどはとても良いと思います。今ちょうど内閣府の地財戦略とかでもデジタルアーカイブの注目がすごく高まっていますので、あの見せ方を少し変えることで、それをきっかけに「もう一步掘り下げて調べてみたい」と思う人が増えてくるような気がしています。

ですので、そういった今手元にある武器をもう1回——こういった新しいことをいろいろ企画されるのも非常によろしいことだと思うんですけれども、私から見ると、今手元にある武器の中でもっと引き出せるだろうと思うのが東京デジタルアーカイブだったかなと気になりましたので、ちょっと戦略の1つに加えていただけたらと思います。以上です。

【小田議長】 貴重なご意見、ありがとうございます。

きょうご欠席の委員の方からは特に何か……。

【企画経営課長】 特にございません。

【小田議長】 わかりました。ほかにはどんなことがありますでしょうか。

では、坂口さん、お願いします。

【坂口委員】 では、僕はちょっと原理的なことですが、学習・利用形態部会の「利用形態」ということです。これは利用行動を見て判断すべきことなので、恐らく中井先生はたくさん見られたと思うのですが、来館利用の方がどうやって図書館を使っているかということをつぶさに見ることが必要だと思います。僕は明治大学和泉図書館の建設に関わったのですが、1人で狭いところでじっと考えたいという学生と、広いところでパソコンも資料も広げて使いたい。またとにかく図書館に行ってボーッとしていたい。それから、グループで友達と行って話したい。もう1つは課題を解決するために行く。いろいろな行動があるのです。

図書館というのは、静けさと賑わいという概念の中にはそういう細かい使い方があるということをお次回検討したいと思います。人間は個性を持っていますので、使い方が若干違っているのではないのでしょうか。図書館の使い方は個人に寄り添うように考えていったほうが、これはあくまでも空間的にですが、空間的に考えたほうがいいのではないかと。それを将来構想の中に盛り込んでほしいと思います。以上です。

【小田議長】 今の点に関して、現状の都立中央図書館での利用行動に関して何かデータ的なものは事務局のほうで押さえていらっしゃるのでしょうか。

【企画経営課長】 データとしてというのはなかなか難しいんですけども、席の埋まり方がまず個人席から埋まっていくというのが顕著です。そこは大体埋まっていると。さっきおっしゃったように、グループで活動できるお部屋も比較的使われているんですけども、やっぱり使っている方は若い方がほとんどです。あと、それ以外にうちは席のバリエーションがないもので、なかなか難しいんですけども。

あとは食堂ですね。5階の食堂に特に高校生、近所の高校生とかなんですけども、テスト期間とかにかなり来て、食堂でみんなで勉強したりとかというのがよく見られます。

どこのフロアを使っているかということではデータとしてはあるんですけども、一番多いのはやっぱり1階のスペースなんじゃないかな。1階のみを使っている方、もしくは4階のワンフロアだけ使っているという方。4階は資料がなくて、閲覧だけのスペースです。あとはそんなに差異はないです。

【小田議長】 でも、先ほど個人の閲覧席のところから埋まっていきますよという、客観的なデータでなくても、職員の方の所感といいたいまいしょうか、見ていてこういう傾向があるのではないのかということもある程度集約できれば、部会のほうで検討するときの材料になると思います。その点でのご協力を全館あげてというか、気づいたところを挙げていただくというのも大切なことかと思っておりますので、その点、どうぞよろしく願いいたします。

【中央図書館長】 今まで各先生のご意見をお伺いしておりまして、私どもも四十数年たったこの建物の中で何ができるかいろいろ検討していることと非常に重なっている部分も多く、我々が今やっていることが1つの方向として全くは間違っていないんだなと意を強くしたところがございます。

例えば、先ほど松本先生からお話を頂戴したキッズルームについても、やはりここはどうしても女性の利用者が総体的に少ない。それから、そういうお子さんを持っている年代の方がなかなか少ないので、そういう意味ではああいう部屋をつくることによって近所の方においでいただけるんじゃないかという発想から、今ある中で何かつくれないかということやっております。それ以外にも、予算の限りはございますけれども、例えばパソコンを置いて作業をできるような、今までにないスペースをつくることによって需要を喚起できないかということも考えております。ただ、なかなか試行錯誤の部分もあって、つくったはいいけれどもというようなリスクは当然ございます。

ただ、この資料にもございますとおり、資料1-1の下の5つの視点が多分そういう

発想でまとめたのだと思いますが、我々の今までの図書館というのはやはり1人で来る、アナログの本を静かに読むためにおいでいただくのがメインでした。しかし、国会図書館とも区市町村図書館とも違う役割みたいな、固定概念を変えていかないと難しいのではないかと考えています。

例えば先ほどのレファレンスからすると、利用者からすれば区市町村立図書館と都立図書館のレファレンスが別々にあることは不便なんじゃないかと思のんです。ワンストップでできるかどうかわかりませんが、どこかのレファレンサーが、これはお客様の近くの〇〇図書館にありますからどうぞ、これは専門書ですから別の都立図書館にあります、と言ってもらったほうが全然便利なのだと思うのです。ですから、我々は必ずしも役割分担だけではなくて、区市町村立図書館の方々と連携をして、仮に都立図書館にお問い合わせをいただいても、あなたのお住まいの小平市の図書館にこの本はちゃんとございますよというふうに言うことが、1つの役割なのではないかなとも考えております。

もう1つは、部会でも貸出の話が出たと思うのですが、私どもは今は貸出の視点は持っておりません。当然、区市町村は貸出をされている。ということは、やはり我々の強みというのは、ご来館いただければ必ず本があるだという前提だと思うのです。そうだとすれば、おいでいただければ何時間でも居ていただけるような利用環境なり滞在環境を整えなければいけないのではないかと考えております。

そう考えると、この図書館の現状は少し施設の古さもありますけれども、ちょっと物足りない。それが今ご議論にあったような滞在型で、本当にゆったりしたソファがあってもいいかもしれないし、一心不乱にパソコンを打てるようなところがあってもいいかもしれないし、かんかんがくがく議論をできるような防音室があってもいいのかもしれないしということ、それはこの館のままでは無理がありまして、坂口先生におっしゃっていただいたとおり、将来の中長期的な構想の中にそのようなことを盛り込めないかとも考えております。ぜひその辺りを先生方のご議論の中で今後深めていただけるとありがたいと思います。申し訳ございません。長くなりました。

【中井委員】 資料2のコメントでも私はちょっと書いているんですけども、中井のところの下から2つ目のところで、今、大学図書館で利用者がどのようなことをやっているかということを確認しますと、結局、普通の開架でも、今、大学図書館ではラーニングコモンズというのがつくられていますけれども、そういった会話が出来る場所でも、結局、1人で使っている人が7割。これはどこの大学でも、今12館ぐらい調べましたけれども、

結局7割ぐらいはやはり1人です。でも、そのかわり、ざわざわしたところで1人で使っていたり。先ほど5階の食堂でしゃべっているとおっしゃっていましたが、多分そこで1人で勉強している人もいます。そういういろんな場所があれば、彼等は適当に自分で好きなところを選んでいくので、そういった意味では利用者は大変よく施設のサービスをちゃんと熟知されていると思うんです。そういったところにちゃんと行くんだろかなと思ったので、その場を幾つかバリエーションを用意するというのが1ついいきっかけになるかなと思いました。

きょう実は私、高知から来たんですけども、高知は県立図書館と市民図書館が一緒になりまして、窓口業務は基本は市民図書館がやります、県は後ろに下がる。全部下がるわけじゃないらしいんですけども、そういったことで県内全域へのサービスに少し力を入れて、カウンターというか、窓口はどちらかというと市民図書館のほうがやるということなんです。建物だけができて、まだ全然始まっていないんです。今から引越が始まって、来年の7月にオープンされるみたいなんですけれども、そういった意味で、本当にうまくいくのかよくわからないんですけども、高知の県立もすごい熱心だし、市民図書館もすごい熱心なところなので、そこで何かバチバチやるんだろかなとは思っているんですけども、先ほどのレファレンスは多分ワンストップになるんだろかな。でも、それが多分高知の市民の人たちにとってはすごくいいんでしょうし、県内の人たちにとっても本当にそれがどれだけできるのかというのは試金石なのかなと思っています。

そういった意味では、確かに都内の市区町村へのレファレンスサービスというのはすごく大切だろかなと思っています。これを本当にサービスとしてどう考えるかというのは、今日たまたま高知へ行ってしまったので、さっき実験的な取組というのがあったので、向こうがちょっと先にやりましたけれども、それも都内のレファレンスを少し考え直すいい機会になればいいなと思いました。どうもありがとうございました。

【小田議長】 今のところにも結びつくと思いますし、先ほど館長からもお話があったところの滞在の空間的な側面というのは、多分これは視点のどこかに加えてもいいような感じもします。部会のほうで、また検討していただければと思います。

【鎌倉委員】 部会でも、結局、差別化じゃないんですけども、どうやって都立がほかと違うのかなという話があったときに、この滞在型ってなるほどななと思いました。私もここまで来たなら滞在してやるみたいな感じで結構長くいますし、電源の席とかを使っているんですけども、そこだなということと、あとレファレンスは本当に超一流だなと思

っています。

私の発言のところにあったのが、都立のアンケートでレファレンスサービスを使ったことのない人が65%という数字があって、結構驚きました。これってもう既に自分で読みたい本があってとか、資料のタイトルがもうわかっているいろいろ調べていらっしゃるのか、サービスをまだ使ったことがないというのがわからないんですけども、本当にこれはもったいないなと思っています。いろいろと利用形態とか機能等々を出ささせていただいたんですけども、これでセットで考えなきゃいけないことは、そこへの入り口というか、そこへの動線の一つ一つどうつくるかということセットで考えていかないと、結局は活用されないのではないかなと思っています。

実は私、レファレンスで、自分で3日間調べていたあることがありまして、ここに来たら1時間半で終わったんですよ。私の人生は何だったんだろうと思って叫んじゃったんですけども、まず使ってみて、その感動を味わってみるということもセットで考えたり、京都府立さんの「シラベル」が出ましたけれども、あれって実は府立に来てもらって、お題があるんですね。私、実は講師も務めたことがありまして、私のときはインターネット上で寄附を募るクラウドファンディングがテーマで、私が話題提供して、地元のNPOの方がクラウドファンディング、自分の団体についてもっと深く知ろうということで調べるんです。ただ、NPOの人が府立で最初、「はい、PCもあるから調べていいよ」と言うと、みんなグーグルでしか調べないんですね。実は「聞蔵」があるよとか、「日経テレコン」があるよと言ってくれたら、司書の方が結構クイックレファレンスみたいな感じで、その場で下に行って持ってきてもらえるんです。その体験をして、地元の京都のNPOの方たちが、ああ、グーグルだけじゃないんだとか、すごい気づきになると。ただ、1回につき人数は30~40ぐらいで多くはないんですけども、結構そういう体験を仕掛けていくということを考えていければいいかなと思いました。

【小田議長】　そろそろ時間も来ているのですけれども、それでもなおかつ自分自身が一言言ういつもの悪いくせがあります。きのう学んだ言葉が1つありまして、パブリックリレーションズのところで使う「広報」は、これからは「報広」ではないかという話がありました。今、鎌倉さんの話を聞いてそれを思い出したのですけれども、要するに、まず広く知らせていくというのではなくて、少ない集団でもとにかくまずは知らせて、そうすると、そこからSNSその他で広がっていくという、それをとりあえず「報広」なんて言うのだといった話題があったのです。今、30人、40人という少ない人数だけれども、

その人たちが感動を伝えることが進めばという、何かそんな話ができそうでもあるので、部会の参考にさせていただければと思います。

今まで議論としていろいろ出していただいたものを、幅広いところから、あるいはそれぞれピンポイントになるところまで多様なものがあつたと思いますけれども、いずれも資料1-1、あるいは資料1-2に沿った話題として出てきたと思います。恐らくこの資料1-1のつくり方、部会での検討の進め方、方向性というものが妥当なものであつたと皆さん受けとめていらっしゃるかと理解しています。

そうしたことで、これをベースにしてさらに部会で検討していただくのでよろしいでしょうか。部会のほうは大変かもしれませんが、さらに議論を重ねて、また2月に報告をしていただければと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、今これからのことも少し触れましたけれども、事務局からその点を再度整理してお伝えいただければと思います。

【企画経営課長】 それでは、資料3でございます。協議スケジュールでございますが、年明けの1月くらいに第2回の学習・利用形態部会を開きたいと思っております。今日のご議論を踏まえて、再度部会のほうで議論をしていただいて、ある程度方向性をまとめていきたいと考えております。

2月の第3回の定例会で部会の報告等をさせていただいて、定例会の中で協議会としての方向性を定めていきたいと考えております。

この1月の部会、また2月の定例会の日程等についてはまた改めて日程調整させていただきたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

【小田議長】 ありがとうございます。

それでは、議事の2つ目に進みたいと思います。「平成28年度東京都立図書館自己評価について」という議題になります。

これにつきましては事務局から資料に基づいての説明をお願いいたします。

【企画経営課長】 それでは、資料4、「平成28年度東京都立図書館自己評価」をご覧ください。

自己評価につきましては、図書館法、または図書館の設置及び運営上の望ましい基準に基づいて実施をすることとしております。都立図書館では第三者による意見を都立図書館協議会にお願いしてございまして、自己評価とあわせて協議会の意見についても取りまとめて公開をさせていただいております。

それではまず、28年度の自己評価についてご説明をさせていただきます。資料4の2ページをお開きください。

平成28年度の自己評価につきましては、28年度の都立図書館の活動につきまして、来館型サービス、非来館型サービスのうちオンラインサービス、広報の 카테고리 別に実施回数や利用人数等を示すとともに、別途実施をしました利用実態・満足度調査の結果とあわせて点検・評価を行っております。

この自己評価を見るに当たってなんですけれども、中央図書館につきましては28年12月に1階中央ホールのレイアウト変更と展示コーナー新設の準備業務に伴って、企画展示や講演会等の実施回数の整理を行っております。また、12月20日から12月26日まではシステム機器の更新のために休館をしております。

多摩図書館におきましては、移転開館の準備に伴いまして、28年7月20日から29年1月下旬まで個々のサービスを休止しておりました。また、イベント等についても休止をしておりました。そういうことで、前年度との比較がなかなか困難な項目があるということにご留意いただければと思っております。

まず、1、来館型サービスについてでございます。指標1の入館者数についてでございますが、中央図書館の年間入館者数は前年度を下回っております。これは、システム機器の更新に伴う休館によって開館日数が減少したことが原因であります。1日当たりの平均入館者数は中央・多摩とも前年度を上回っております。特に1月29日に移転開館した多摩図書館の1月の平均入館者数が3,808人、2月は1,338人と非常に高い数字となっております。

また、28年度から外国人利用動向調査を、英語、中国語、韓国語で新たに開始しております。この調査の結果として、来館の目的は学校等の勉強のため、または仕事に必要な情報収集のためというのが比較的多くありました。来館のきっかけとなった情報源としては、知人・友人の紹介が最も多く、次いでインターネット、または新聞・雑誌などとなっております。今後、入館者数をふやす取り組みを継続するとともに、外国人向けのサービスやPR方法を検討する必要があるというふうに考えております。

続いて、指標2のレファレンス質問件数でございます。こちら先ほど申し上げたとおり、システムの更新に伴う休館ですとか、多摩の移転準備等が影響しまして、前年度を下回っております。レファレンスサービスについての満足度は2館とも前年度を若干上回っておりますが、利用実態・満足度調査における重要度については全体の平均値に比べて低

く、4点以下となっております。

レファレンスサービスを利用しない理由は、中央においては「自分自身で解決した」が最も多く、次いで「どういうものかわからない」となっております。多摩においては「どういうものかわからない」が最も多く、次いで「自分自身で解決した」というふうになっております。この「どういうものかわからない」利用者の割合については2館とも前年度より増えております。ということで、今後は図書館として調査・研究を目的とする人をどのように呼び込むのか、検討や取り組みを進めていく必要があると考えております。

続いて、4ページでございます。

指標6の展示でございます。中央では東京2020大会に関するシリーズ展示を新たに実施するなど、内容や規模を見直して、企画展示1回、パネル展示1回、シリーズ展示3回を開催しました。前年度と比して来場者数は減少しておりますが、個別に見ますと、東京関連の企画展は2年連続で1万人を超えております。多摩においては、移転オープン記念展示に1万9,350名という多くの方が来場されました。

満足度の数値はほぼ横ばいなんですけれども、中央でやった「東京凸凹地形」が4.3点、多摩で行った「雑誌と絵本で世界を知る」が4.2点と高い数値でございました。また、毎年中央のほうで実施している文化財ウィーク展については、来場者数は減少傾向にあるものの、毎年安定的な来場者数を得ております。ほかにも、中央・多摩両館ではミニ展示やトピック展示などでタイムリーな情報提供を行っております。

続いて、指標7の講演会でございます。中央では、1階のレイアウト変更ですとか業務のために、講演会等を効率的・効果的に実施する必要がありまして、相談会等の小規模なものを整理するなど、回数、テーマ等を精査して行っております。その結果、ビジネス、東京のほか、伝統・文化、オリンピック・パラリンピック関連にテーマを絞って、計4回の開催をしております。

回数が減少したため、全体の来場者数が減っておりますが、1回当たりの平均来場者数は90名となり、前年度と同規模の講演会6回の平均来場者数61.5名を上回っております。今後は全体の来場者数を増やすことを念頭に、さらに見直しを行う必要があると考えております。

多摩では、移転開館を記念してマガジンバンクや子供の読書に関する講演会等を5回開催し、合計来場者数は611名と前年度を大きく上回っております。また、セミナールームが新設され、施設提供を伴う講演会の回数及び来場者数は大幅に増加しております。

各講演会のアンケートにおいて、「都立図書館を知らなかった」と答えられたのは、オリパラの講演会と伝統文化講演会では約30%、著名人を講師としたビジネスリーダー講演会では35%でありまして、都市・東京情報講演会の約25%に比べると高い割合となっております。テーマの多様さですとか、著名人による講演会は新規来館者の獲得に有用と言えると思います。今後は、こうした新規来館者を継続的な利用につなげるための取り組みも必要であると考えております。

続いて、5ページの図書館見学ツアーでございます。指標の9です。

中央図書館では、講演会等と同様に内容や回数等を見直しております。回数が半減しているので参加者数は大幅に減少していますが、外国人向けの新規サービスとしまして、英語による図書館ツアーを29年2月に実施し、10名が参加しました。英語の本がこんなにあるのを知らなかったなどというコメントが寄せられまして、外国人の方に都立図書館を知ってもらいよい機会となりました。29年度についても2回の実施を予定しております。

多摩では、移転開館後の1月から3月に多様なテーマで11回実施しまして、27年度の約3.2倍、426名が参加をしております。参加者の満足度は中央で4.4、多摩で4.6と非常に高く、内容について一定の評価を得ていると言えるのではないかと考えております。

続きまして、2の「非来館型サービスについて」ご説明します。指標の11、レファレンスの質問件数でございます。

多摩図書館のほうでは移転に伴うサービスの縮小等で減少しておりますが、中央のほうでは増加しました。増加したのは電話による受付で、ほかはほぼ横ばいでした。区市町村立図書館からの質問件数は増加していますが、26年度と比較するとほぼ半減という状況でございます。今後も区市町村立図書館に対してはサービスの周知を図っていきたいと考えております。

都の職員から受け付けた質問件数は前年度よりも18%増加しております。

学校から受けた質問件数については、移転開館に伴って児童青少年資料サービスを担当している多摩がサービスを縮小・休止していたこともあって、低い数値となっております。今後、移転開館を機により一層学校との連携に努めていきたいと考えております。

6ページでございます。資料提供についてでございます。

都職員への資料提供数は増加しております。学校に対する資料提供については、多摩の

児童青少年資料サービスの一環として、学校からの求めに応じて実施をしております。件数は年々増加しております、26年度の約3倍となっております。区市町村立図書館や都外の公立図書館に対する資料提供数は減少しております。

非来館型のサービスの指標の数値は全体に増加傾向にあるものの、今後も非来館型サービスの利用の需要が高まると考えられますので、引き続きサービスの周知を図っていきたいと考えております。

続きまして、3の「オンラインサービスについて」でございます。

まず、蔵書検索でございます。アクセス数及び検索回数は前年度に比べて増加しております。特に28年度、第4・四半期の蔵書検索回数の増加が著しくございました。システムの機器更新に伴う検索画面のバージョンアップや多摩図書館の移転開館の影響があったのではないかと考えられます。

一方で、統合検索の検索回数は減少傾向にあり、これは他機関の類似の横断検索システムがスマートフォン対応をしているとか、充実してきたことも影響しているのではないかと推測されます。

続いて、ホームページでございます。トップページへのアクセス数、全ページへのアクセス数は前年度に比べて減少しております。全ページへのアクセス数は26年度に比べると34%減と大幅に減少しております。一方、多摩の移転開館に関しては広報を強化したほか、複数のマスコミで取り上げられたことなどもありまして、多摩図書館関連のページへのアクセス数は増加しております。

都立図書館デジタルアーカイブに関しましては、25年度の公開以降、アクセス数が伸びておりまして、前年度に比べて約18%増となりました。また、掲載コンテンツの数も前年度に比べて3,000点以上増加しております。

学校支援のページにつきましては、前年度に比べてアクセス数が大幅に増加し、約86%増となっております。これは、27年度末に構成を全面的に見直して、トップページにバナーを掲載したことによるものと考えられます。

蔵書検索につきましては、システムの機器更新以降、アクセス数及び検索件数が増加しております。ここも変動に注視していきたいと考えております。

続きまして、4の「広報について」でございます。

27年度より都立図書館の存在を知ってもらうことを目的として、館外でのイベントに出展する事業を行っております。28年度については移転開館する多摩図書館の広報に重

点を置き、主に多摩地域で行われるイベントへの出展を行っております。イベントの回数自体は前年度に比べて増えているんですけども、人数の把握ができたのは東京国際ブックフェアと国分寺まつりの2回分のみでございます。来場者数についてはこの2回分を合計して記載しております。そのため、前年度との比較は難しいんですけども、幅広い来場者が見込めるところへの新規出展なので、多くの方にPRできたということで、一定の成果はあったのではないかと考えております。

8ページでございます。

メディア件数やマスコミの露出度については、全体の件数は前年度に比べて少し減少しております。第1、第2・四半期の出だしが振るわなかったんですけども、29年1月の多摩図書館の移転開館に関連して多摩図書館が多くのメディアに取り上げられ、第4・四半期に掲載が集中したことがわかります。

あと、SNSの利用状況、発信回数については、ツイッター、フェイスブックともにフォロワー数、リーチ数を伸ばしております。ここも工夫によってさらに増やしていくことができるのではないかと考えております。

広報に関しては、28年度は多摩図書館移転開館の機会を捉えて取組を強化した結果、第4・四半期の多摩図書館の指標に顕著な増が見られました。引き続き、都立図書館2館の認知度を高める取組が必要であると考えております。

また、第27期の協議会提言でも「広報活動の刷新」が柱の1つとして提起されておりますので、新たな視点や手法を加えた広報活動を積極的に展開することが必要であると考えております。

続きまして、5の「利用者満足度について」でございます。

平成28年度の利用実態・満足度調査については、中央は29年1月、多摩は29年2月に実施をしております。多摩は開館後1カ月ということで、標本数が前年度よりも608%増と大幅に増えております。中央の標本数を上回ったという点を前提として押さえておきたいと思っております。

都立図書館に対する来館者の重要度、満足度については、中央・多摩とも4点台を維持しつつも、前年度比では若干低下しております。サービス別に見た場合に、蔵書の質、量に対する満足度は、中央では前年度をやや下回ったものの、4点台で高い数値を維持しております。多摩では3点台後半ではあるものの、2年続けて前年度を上回ったということで、他のサービスに比べて蔵書の質、量に対する満足度は高く、来館者から評価されてい

ることがわかると考えております。

一方、資料にかかわる項目で満足度が低いのは、資料の探しやすさが挙げられます。自由意見でも配列などわかりやすくしてほしいという意見が複数寄せられておりますので、資料配置などは今後さらに改善・工夫が求められる部分であると考えております。

レファレンスサービスについての満足度は、先ほど来館者サービスのところで申し上げたとおり、2館ともに上昇傾向にございます。ニーズ等を踏まえて、PRや利用方法の周知への取り組みを進めていく必要があると考えております。

駆け足で申しわけありませんが、ご説明は以上でございます。

【小田議長】 ありがとうございます。

図書館の自己評価ということで、資料に基づいて説明いただきました。この協議会で、これに対する意見を沿えて公開という手続になるということですので、各委員からご意見がありましたらお願いいたします。

【松本副議長】 2点お聞きしたいんですが、いろいろ指標があって、数値が増えているものもあれば減っているものもあると。ただ、やはり入館者数とか、あるいはレファレンス質問件数とか、大事な指標というのはあると思うんです。ここでは3年間しか数値が載っておりませんが、入館者数にしても、レファレンス質問件数にしても、かなり長期的に減少傾向にあると思います。質問は、そういったことについて背景を今、説明していただいたんですけども、もう少し深く分析をされているのかというのが1点目です。

それから2点目が、これは多少知りたいというだけなんですが、非来館型サービスに関する指標の12番の都立図書館から貸し出した資料点数がかなり大きく、2万点近く減っていると思います。区市町村の貸出自体、そんな大きく減っていないんじゃないかなと思うんですが、ここが減っている理由がわかれば教えていただきたいということです。

【企画経営課長】 入館者数、レファレンス件数なんですけれども、平成21年に中央図書館がリニューアルをして以降、ずっと減ってきている状況ではあります。直接の原因かどうかはわかりませんが、インターネットの普及率やスマートフォンの普及率と反比例している状況というのは見てとれるかなと思っております。そこは入館者数もレファレンス件数も同じであると思っております。ここに何とか歯どめをかけたいということで、今一生懸命頑張っているところでございます。

あと、非来館型の貸出の件数についてなんですけれども、多摩図書館の移転に伴いましてサービスを休止しており、多摩で持っていた本の貸し出しを長い期間停止していました。

その分の差が非常に大きかったとっております。ただ、全般的には減少傾向にあると。また、区市町村に対しては、まず区市町村間で貸し借りをしてもらって、区市町村間で持っていない場合に都立に声をかけていただくと。都立は1冊しか持っていないものですから、まずは区市町村間で融通を図っていただくとというふうにはお願いしているところではありますけれども、減少傾向にあるというのは事実かと思えます。

【小田議長】 ほかにはいかがでしょうか。

【鎌倉委員】 もしデータがあればなんですけれども、ツイッターとかフェイスブック、フォロワーや「いいね」を押している方が増えていてすばらしいなと思っております。ちょっと知りたいのは、フェイスブックはユーザーの居住地が出るんですけれども、そこはどうかになっていますか。

あと、年齢と性別がインサイトというのを使えばわかります。というのは、私は実は去年、別府市の図書館の基本構想づくりのお手伝いをしました。そのとき図書館の基本構想のフェイスブックのページを市と一緒に立ち上げたんですね。立ち上げて、もの珍しいということもあってユーザーがすごく増えたんですけれども、実はインサイトを見たら別府市民がほとんどいなくて、多分、全国の図書館員で基本構想の動きがどうなっているのかなという方が多かったんです。それを見たときに、「あれっ、この図書館って別府市民の方がユーザーなのに、そこにリーチしていない」というのがちょっとあったので、東京都立さんはどうなのかなと思って質問させていただきました。もしかしたらそれが今後指標になるのか、都民にどうリーチしているかがわかる指標になるかなと思っております。

あともう1件、東京都立図書館のウェブサイトについて、ウェブサイトの訪問者が、どの検索ワードを用いて、東京都立図書館のウェブサイトにとどり着いているのか気になりました。Googleアナリティクス等を使えば、検索ワードが分かると思うのですが、分析をされていたらお知らせください。以上です。

【企画経営課長】 今、鎌倉さんからあったお話のデータはいずれも持っておりません。インサイトのデータの活用は今後の課題とは思っております。フォロワー数等も順調に増えてきており、こちらから発信する数も大分増えてきているところもありますので、今後ぜひ分析していきたいと思っております。

【坂口委員】 質問です。7ページのユニークユーザーというのは何でしょうか。

あともう1つは、統計の指標一覧の来館型サービスに関する指標の4番の電子書籍端末利用状況ですが、具体的にはどういう利用の仕方をしているのかちょっと聞きたいと思

ました。差し替え前の資料を見ていました。わかりました。

【企画経営課長】 ちなみに、ユニークユーザーというのは閲覧をしていただいた方の数です。単純に閲覧した方の人数でございます。

電子書籍ですが、今、常時3台は必ず展示をしており、自由に見ていただけるようになっております。

【坂口委員】 それはどうやって統計をとったのですか？何か使ったらということですか？

【企画経営課長】 アクセスしたものがログに残っておりますので、それで統計をとっております。あと、展示してあるのはお試し利用のためのもので、本格的に使いたい方はカウンターに言っていただくと端末を貸し出すという形になっております。

【坂口委員】 わかりました。

【小田議長】 ほかはいかがでしょうか。

【古川委員】 2点教えていただきたいです。まず1点目は、2ページの来館型サービスのところで、多摩図書館の1月の平均入館者数は3,808人。これを見ると、記念展示の絵本展、それから映画展をやったからなのかと思いました。ということは、そのようなイベントを普段でも行えば利用者数が増えるのかということです。それが1つ。

もう1点のほうは、これは28年度じゃないからだめかもしれないのですが、6ページ目の資料提供の7行目のところから、休止していたから減少していましたとの報告ですが、今年度になってそれは回復しているのかどうかというのを教えてください。

【企画経営課長】 多摩の来館の数ですけれども、1月29日に開館をしまして、1月の数は実は3日間の数字です。初日が6,000人です。オープンの影響で非常に多くの人に来ていただいたので、オープン効果が非常に大きかったのかなと考えております。現在は600とか700ぐらいでしたか。

【多摩図書館長】 600から700人です。

【企画経営課長】 1日当たりですね。

【古川委員】 お伺いしたのは、そのときに絵本展もやっていたよとか、映画展をやっていたなどの確認です。その効果があったのかと思ったので、そのようなイベントを日常的にできるのですかということです。

【企画経営課長】 オープンの日には記念講演を行ったり、さまざまなイベント等を行っております。同様な取組を現在も継続して行っており、そのたびに入館者数を得ている

ところでございます。

【小田議長】 もし多摩図書館長のほうでも補足があれば、ご発言いただければと思いますが。

【多摩図書館長】 今、企画経営課長が申し上げたとおりだと思います。

もう1つ今回の報告の中で、国分寺まつりでさまざまな取り組みをしたということが、28年度はまだ開館していなかったわけなんですけれども、今年度の国分寺まつりのときには開館しておりました。その際も子供から大人まで楽しめるような映画を上映したりしたところ、先ほど平均で1日600～700人来られるということでしたけれども、国分寺まつりの日は2,800人の方にご来館いただいたということで、イベントの内容によってかなり来館していただくことができていると感じております。

【企画経営課長】 それと、多摩の休止から復帰した後の数字なんですけれども、まだ現状では把握し切れておりませんので、また次年度の評価のときに説明させていただければと思います。

【小田議長】 それでは、意見もいろいろ出て、評価に対する認識も深まったと思いますので、これをもとにして進めていただければと思います。

この後の予定等、改めて事務局からお願いできますでしょうか。

【企画経営課長】 どうもありがとうございます。

本日いただいたご意見等を事務局のほうで整理させていただいて、きょうの定例会の議事録の確認とあわせてご確認をいただきまして、なるべく早い時点で公開をさせていただければと考えております。

【小田議長】 ありがとうございます。

それでは、議事は以上となりますので、これにて閉会ということになります。最後、事務局のほうで締めをお願いいたします。

【企画経営課長】 小田議長、松本副議長を初め委員の皆様、本日はどうもありがとうございました。

次回の会議日程でございます。先ほどもちょっと申し上げましたが、第2回の部会を挟みまして、定例会については2月ごろに予定をさせていただいております。改めて日程調整をさせていただいた上で、正式な開催通知については別途お送りさせていただきたいと思っております。どうぞよろしくをお願いいたします。

あと、机の上に来年1月からの中央・多摩で行う講演会等のご案内を置かせていただき

ました。ご興味がある方はぜひ事務局までお声がけをいただければと思っておりますので、
よろしく願いいたします。

本日はどうもありがとうございました。

午後 5 時 5 3 分閉会