

# 東京都立図書館協議会 第28期第5回定例会議事録

平成30年10月18日(木)

都立中央図書館4階 第2・3研修室

午後1時57分～午後3時57分

## 出席者名簿

### 委 員

笹のぶえ委員 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  
富澤良子委員 中井孝幸委員  
松本直樹委員

(欠席者)

古川正之委員  
豊岡弘敏委員

### 都立図書館幹部職員

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

### 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

### 教育庁

地域教育支援部長 地域教育支援部管理課長  
管理課課長代理 社会教育施設担当

## 配布資料

利用者属性部会 検討のまとめ

第4回定例会発言要旨

提言構成案

平成29年度東京都立図書館自己評価

協議スケジュール

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

「東京都立中央図書館にオープン！」(交流ルーム、コミックコーナー)

参考資料集

東京都立図書館協議会第28期第5回定例会

平成30年10月18日(木)

午後1時57分開会

【小田議長】 定刻よりはまだ少し早いですけれども、今日ご出席の委員の皆様お集まりということですので、始めたいと思います。どうぞよろしく願いいたします。第5回の定例会ということになります。2時間の予定で、色々な協議を進めたいと思います。

ではまず、事務局から資料確認等お願いいたします。

【企画経営課長】 では、事務局からご説明させていただきます。初めに配布資料を確認させていただきます。資料1は「利用者属性部会検討のまとめ」ということで、右上に「資料1」と書いてあるものです。その次が資料2「第4回定例会発言要旨」でございます。資料3「提言構成案」、左上のところに「28期東京都立図書館協議会『これからの都立図書館に必要な利用環境について』」というようなタイトルもありますが、この提言構成案でございます。資料4は「平成29年度東京都立図書館自己評価」がまとめてあります。資料5は「協議スケジュール案」です。

その他の配布物としまして、今回も委員名簿や職員等の名簿、座席表、後ほどご説明させていただきますが、交流ルームやコミックコーナーを開設しましたのでそちらの資料があります。また、参考資料集ということで綴じてあるもの、「東京150年事業」に関するリーフレット、これから開催されます中央図書館での企画展示のチラシなどもございますので、参考にご覧いただければと思います。

皆様、お手元にございましたでしょうか。よろしいですか。

それでは、本日の予定でございますけれども、先ほどの次第をご覧いただきたいと思えます。

本日は、議事を3件予定しております。1つ目は、8月3日に開催いたしました第2回の利用者属性部会に基づく利用者属性部会「誰もが快適に利用できる環境について」のまとめ案をお諮りしていただきたいと思えます。2番目は、提言構成案につきましてご協議をいただきたいと思えます。3番目は、平成29年度の東京都立図書館自己評価につきまして報告をさせていただき、ご意見をいただきたいと思っております。ボリュームが多いのですが、よろしく願いいたします。

次にこの会の情報公開につきましてご説明を申し上げます。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付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させていただきます。

なお、本日の傍聴者はありません。よろしくお願いいたします。

本日は、古川委員と、豊岡委員の2名がご都合によりご欠席でございます。ただし、会は有効に成立しております。

続きまして、異動に伴う幹部職員の紹介をさせていただきます。平成30年7月9日付で、館長の西海が着任いたしました。

【中央図書館長】 西海です。よろしくお願いいたします。

【企画経営課長】 7月16日付で、サービス部情報サービス課長の原が着任いたしました。

【情報サービス課長】 原です。よろしくお願いいたします。

【企画経営課長】 改めまして、館長の西海より一言ご挨拶させていただきたいと思っております。

【中央図書館長】 7月9日付で教育庁次長、館長を拝命いたしました西海でございます。よろしくお願いいたします。

日ごろから委員の先生方には、都立図書館の運営、あり方等につきまして貴重なご意見を賜っておりまして、心から感謝申し上げます。

活字離れやインターネットの普及等色々なことがありまして、図書館の来館者は減少傾向にあったわけでございます。しかし昨年来、多摩図書館のオープン及び両館での様々なイベントの実施、また、先生方のご意見を参考に実施した施設面、ソフト面での改良、あるいは荷物の持ち込みをオープンにする等、色々なことに取り組んだ結果といたしまして、多少ではございますけれども来館者が増加しており、本当にありがたく思っております。

今後とも現状に満足することなく、色々な改善、見直しを行っていきたいと考えておりますし、これだけの資源でございますので、より多くの方々にご利用いただくことが私どもにとって最も大事なミッションであると考えております。これからも努力してまいりますので、引き続きご指導、ご意見賜りますようお願いいたします。どうもありがとうございます。

【企画経営課長】 事務局からは以上でございますが、最後にお手元のところに東京水、東京都水道局でボトリングをしました、いわゆる水道水なのですけれども、今回提供させていただきます。安全で高品質な水道水としてPRをしております。ぜひこちらも

ご利用いただきながら会を進めていきたいと思ひます。ではよろしくお願ひいたします。

【小田議長】 これに加えて、7月の定例会以降、都立図書館では色々環境の変化等があったようです。それについてのご報告が2点あるそうなので、お願ひいたします。

【管理部長】 改めまして、日頃からの委員の皆様方のご協力に感謝申し上げます。

前回の定例会で、本協議会からのご意見や利用者の声を具体化した取組といたしまして、調査研究ルームなどの開設についてご報告させていただいたところでは、本日は、今年9月12日にオープンいたしました交流ルームとコミックコーナーについてご説明申し上げます。

チラシをご覧いただきたいと思ひます。

初めに、交流ルームです。この部屋は、自由に議論しながら調査研究を行ったり、異業種交流やアクティブラーニングなどを行う場としてご利用いただけますよう、5階の音声映像資料室にあったスペースに新たに設置をしたものでございます。用途に応じたさまざまなレイアウト変更ができるよう可動式の机や椅子を配置し、予約制による貸切も可能といたしました。図書館の資料を利用して調査研究を行う2名以上のグループであれば、自由に利用することができます。最近では、新しいビジネスを考えるグループや、外国人のグループ、また、学生同士で調べものをするグループが見られるほか、週末には親子で利用が図られるなど、活用が広がってきているところでございます。

次に、コミックコーナーです。当館の所蔵資料を活用して、漫画大賞受賞作品などを閲覧できるコミックコーナーを開設いたしました。コーナーは1階と3階の2カ所にあり、1階には比較的新しいコミックを、3階には版を重ねたコミックを配架いたしました。3階入口付近には、漫画家の先生の複製原画や直筆メッセージも展示しております。解説書や美術資料などの関連図書とともに、調査研究への活用も促進されるものと考えております。今後、利用者の声を調査・分析いたしまして、よりよいコーナーにしていまいります。

なお、協議会終了後にご希望の方がいらっしゃいましたらご案内いたしますので、どうぞよろしくお願ひ申し上げます。

私からの報告は以上でございます。

【小田議長】 ここまでよろしいでしょうか。

それでは、早速議事に入りたいと思ひます。議事の1つ目は「誰もが快適に利用できる環境について」です。8月3日に第2回の利用者属性部会を開催して、取りまとめの案を作成していただきました。今日これをお諮りして、まとめの案としての確定に向けて進め

たいと思っておりますので、部会の部会長を務めていただいている松本さんから説明をお願いしたいと思います。

【松本副議長】 それでは、説明をさせていただきたいと思います。資料1をご覧ください。

7月の第4回定例会で皆様から色々なご意見をいただきました。その後、8月3日に第2回の利用者属性部会を開催いたしまして、そこでいただいたご意見等を議論するとともに、色々な利用者の属性を少し整理して、今回のさまざまな施策というか、事業の位置づけを行いました。その後に部会のメンバーでメール等により内容を再度協議をいたしましたものを、今回お諮りします。

説明の後にもし委員の方で補足等がありましたら補足をしていただければと思います。

それでは、資料1に沿って説明をしていきたいと思います。

最初に、今回のまとめの全体的な話を文章として書いてあります。少し読みますと、時間・地理・使用言語等のさまざまな観点から、現在都立図書館を十分に利用・活用できていない人々がいることが考えられるということで、こうした人々へのサービスを広げていくために、館内の施設・設備・サービスの改善・工夫、遠隔から利用できるサービスの充実が必要ではないかということです。

作業部会では今のような方向性を確認した上で、利用者属性と書いていますけれども、利用者をおある程度グルーピングして、どういうサービスが必要なのかというのを考えました。

今回は図書館をすごく利用している人というよりも、都立図書館を含む図書館の利用経験があまりない人を対象とし、利用者を広げていく視点でさまざまな施策を検討しました。

以降、1から3までございまして、基本的には、前回定例会でお示した柱立てとほぼ似たような形でつくっております。

1は「来館しなくても利用できるサービスの充実」です。前回は時間・地理等の諸事情により利用が困難であるとか、あるいは情報源のアクセスが不便であるということで個別にまとめていたことを統合して載せています。「地理的・時間的に都立図書館利用が難しい方」ということで、内容はここに書かれているとおりで省略をいたしますが、施策案は から まであります。

この柱立てというか、ここで挙げている事業も前回の定例会でお示したものにほぼ沿っておりますけれども、違っているところだけ少し説明をします。オンラインデータベー

ス、これは以前と変わりません。ただ、最初から全面的というよりも少し対象を絞り、島しょ及び遠方の町村立図書館ということにいたしました。

その右側のほうに「中長期」と書かれております。実施まで十分な検討をした上で進めたいものについてはこういう印をつけております。

それから、ディスカバリーサービスは前回と同様ですが、具体的な内容として、OPACであったり、デジタルアーカイブであったり、雑誌記事索引、こういったものが簡単な検索窓から検索できるようなものということですね。この辺りは、現状のサービスを拡張していくような内容かと思えます。

は非来館型サービスで、これは前回と同じです。

は、人に届くためのウェブデザインということで、前回の定例会でご意見をいただいたものを少し細かく書いております。非来館者が都立図書館のホームページにアクセスした際にすぐサービスにたどり着けるような、そういったわかりやすい案内をしてはどうかということと、都立図書館をよく知らない人にサービス・情報資源がきちんと伝わるような、そういうデザインが必要ではないかということでございます。

ここの部分にはデジタルアーカイブに関する施策がありました。それは掲載場所を変えて違うところに持ってきており、後でご説明をいたします。

柱立ての1番は、そのような形です。

2つ目が、「外国人に向けたサービス、外国語資料を活用したサービスの拡充」ということで、これも前回のものと柱立てとしては同じです。前回「使用言語の面で利用が困難」というようなことだったと思いますけれども、言葉を少し整理しました。

前回は「訪日外国人」と書いておりましたが、「日本を訪れる外国人」としました。

施策案について前回から変わった部分としては、動画配信が新たに加わりました。都立図書館が持つさまざまな貴重な資料等を通して、東京都の歴史であったり、文化であったり、そういったものを発信していくことで都立図書館のことをよく知ってもらい、東京都のことをよく知ってもらい、そういったことが1つ新たに加わっております。

それから、観光案内所へのPRも新たに載せております。広く情報を発信しようということでございます。

3つ目では、都立図書館ホームページでは現在「オリンピック・パラリンピックの世界」という非常に充実したコンテンツを提供しておりますけれども、これについても発信を強化するということも新たに加えております。



次のページは「東京で暮らす外国人」でございます。

施策案の ですけども、「他機関等との連携強化」ということで、他機関が主催する外国人向けの日本語講座とか、そういったものへの会場提供とか、大使館等との連携の一層の強化についてのご意見をいただいて載せました。

それから、広報の面ではターゲットを少し整理して、ターゲット別の広報ということもやっていきたいということです。

2は以上で、基本的には前回の提言と柱立てというか、内容としてはほぼ同じでございます。

3は、前回から少し変更している部分ですけども、「都立図書館を知ってもらい、気軽に利用してもらうためのサービス、広報の実施」ということで、前は心理的ハードルを少し下げるといようなことで議論をしていただいたかと思いますが、定例会等でご意見をいただいたり、作業部会での議論もあったりして、内容を広くして整理しました。

(1)は前回ありませんでしたが、ご意見をいただいて新たに加えました。「図書館利用に親和性のある方」ということで、学校図書館等、図書館の利用習慣があると思われる方のうち、都立図書館を利用しない人への働きかけをもっと強めたらどうかということでございます。

施策案としては、 がターゲット層への来館利用促進ということで、属性別の図書館ツアーを実施するとか、 としては伝える立場にある方への積極的な働きかけとして、先生等に向けたツアーを実施してはどうかということです。それから、区市町村立図書館のニーズ調査です。都立図書館の重要な役割として都内公立図書館への支援がありますが、そういった時、人と人とのつながりというのは重要ではないかと思います。都立図書館職員の顔が見えて、気軽に相談・情報提供できるような仕組みづくりも含めて検討してはどうかということです。

が広報の一層の強化ということで、SNS、今もやっておりますけれども、よりそれを進めるとか、ヒアリングによるニーズ調査とか意欲のある人との連携といったことです。また、色々なセミナーの実施風景や現場の情景がわかるようなものもあったほうが良いのではないかという意見もありました。この部分は新しい、前回の定例会ではお示ししていなかったものということになります。

(2)は前回の定例会でお示したものでございます。

(3)は場所を移しました。どちらかというデジタルアーカイブは、今までの伝統的

な図書館利用者ではなくて、新しい利用者層へアピールする部分だろうということで、そういう意味では3の、都立図書館を知ってもらいたいという部分に載せたほうが良いのではないかと考えてございます。

施策案の は、デジタルアーカイブを教職員に周知することにより、ただ公開するだけではなくて、利用者にとって使いやすい形で提供していただけるのではないかとことや、パブリックドメインの資料についてはビジネスパーソンへの商用利用等ということで、少しターゲットを具体的に書いたということでございます。

以上が、利用者属性部会で議論したことでございます。委員の方でもし補足がありましたら、お願いできればと思います。

【内田委員】 では、私から2点補足をさせていただきます。

全体にここに挙がっている施策が、デジタルにどちらかというところ寄っているような傾向が、ぱっと資料だけ見るとそういうふうに見えると思います。ただ、これは図書館の提供するサービスや、私たち利用者からすると図書館体験というのは基本的にアナログなもので、デジタルなものでは本当はないと思います。しかし一方で、人々の情報を入手する手段がデジタルになっていますので、アナログな体験の魅力を伝える方法としてデジタルが施策として結果的に多くなっているということで、その軸は共通の認識にしておいたほうがいいかなと思います。

実際に都立図書館がお持ちの色々な使える武器の中で、デジタルに向いているものがここにずらっと出ているというような、考え方としてはそういう整理かなと思います。

それからもう1つ、これはちょっと補足なのですが、Facebookの広告、セグメントの広告というのを部会では私、話をさせていただいたのですが、その後、個人情報の流出事故等がFacebookで幾つか出ていたりします。取組の際にはその辺のニュースにも十分注意を払われたほうが良いと思いますので、補足します。以上です。

【小田議長】 ありがとうございます。

それでは、部会メンバー以外の委員を中心に、ご意見をいただければと思っております。いかがでしょうか。

坂口さん、お願いします。

【坂口委員】 伝える立場にあるというのは今回新しく刺激的な言葉なのですが、実は自分も40年間、大学図書館員で伝える立場にあったわけです。でも都立図書館のことを知らなかったの、全然伝えていなかったのです。伝える立場にある方に都立図書館が

積極的に働きかけてここに来てもらって、説明をして、わかっていただく。これが一番いいのですけれども、なかなかそれができるかどうか。現場サイドで考えたときに、むしろ、都立図書館員の何人かが大学図書館なら大学図書館に行って図書館員、学生、教職員等の興味のある方に説明したほうがもっとやりやすいのではないかと。伝える立場の人のところにこっちが行くのが良いのではないかと。

ちょっと違う話ですけど、例えば、東京国際ブックフェアみたいなのに出店していましたよね。ああいう打って出る図書館、外に出る図書館員が今新しいのですよね。どんどん外に行って外の仲間と知り合いになって、人脈をつくって、そこに行くという流れが今できている。ですから、積極的に図書館員が色々な研修会に行くついでに人脈をつくって、その機関とつながっていくというやり方がいいのではないかなと。伝える立場にある人にも伝わるし、周りの利用者にも伝わるというのが一番いいのではないかなと、この検討結果を読んでちょっと思いました。以上です。

【松本副議長】 ありがとうございます。確かにおっしゃるとおりだなと思いました。

来て下さいと言ってもみなさん忙しいでしょうし、なかなかそういう余裕もないでしょうから、何らかの機会を見て出ていくということも非常に大事だと思いました。

あと、聞いていて思ったのですけれども、例えば、図書館実習で神奈川県立川崎図書館に行った学生の話がこの前聞いていたら、あそこは大学とも相互貸借をやっているとのことでした。たしか神奈川県の場合は、大学を含めた館種横断的な協会があったような気がするのですね。

この前北海道に行ったときも、やはり北海道図書館大会というのがあってそこも館種横断的で、大学も専門図書館もという組織があって活動をしている。何かそういう多少館種横断的な組織なども将来的に考えていけると、色々な連携が深まるのかとも思いました。

【小田議長】 論点が2つに分かれてしまったようなので、整理します。1つ目の坂口さんのご意見ですが、今日の資料でいくと、2ページ目の3番のところの施策案の にかかわるところです。伝える立場にある方への積極的な働きかけの1つとして、どういう表現がいいかはちょっと別にしても、そこに高校というか、小中高の意味合いだと理解していますが、いいですよ。その教職員、あるいは大学も入るのかな、大学図書館員、それから、専門図書館員向けの講座、ツアーの実施の後にもし加えるならば、直接的な働きかけみたいな。

【坂口委員】 アプローチですね。

【小田議長】 はい。そういうご提案だと受けとめたのですが。松本さんもそれについてはもっともだということでもあるので、もし皆様の了解を得られるならば、これをここに加筆するということがいかがでしょうか。よろしいでしょうか。

では、後ほどまた取りまとめるときに、これは加えるということを進めていきたいと思えます。

それからもう1点、後半のところですけれども、ご存知であればお教えいただきたいのですが、東京都の図書館協会でしたか、あれは、横断的ではないという理解でいいでしょうか。

【企画経営課長】 東京都の図書館協会も、都内にある図書館としては、公立だけではなくて、色々な意味で横断的に活動しております。

【小田議長】 ということなので、一応東京都の協議会の委員としては、まずは地元のことに関して、組織としてその機能が十分かどうかはまた別な問題としても、その存在を認識しておきたいと思えます。

ほかにご意見等ございますでしょうか。では、中井さん、お願いします。

【中井委員】 前回休んだので確認なのですけれども、昨年までやっていたテーマは、館内での過ごし方で、今日は、来館しようとするためにどういったことをやればいいのかというお話だと考えていいのですかね、基本的な位置づけとしては、誰もが快適に利用できるというのは、来館してからの中の話も入っているのですかね。昨年度話していた内容は館内の過ごし方だったと思うのですが。

【小田議長】 昨年は学習・利用形態部会ということで、利用環境の整備ということでかなりの部分が館内の施設設備の話であったということですね。

今回は、館外というふうに限定するわけではないですけれども、対象者をある程度限定して、ターゲットを絞って、そういったターゲットに対して、ではどういうサービスをするかという意味なので、多少は館内のことについても入っているかと思うのですけれども。区切り方として、クリアな感じはしないですけれども、要するに、ターゲットを絞って。

【中井委員】 利用者。

【小田議長】 そう、利用者を絞って、という位置づけですね。

【中井委員】 そういことですか。わかりました。

ありがとうございました。今の坂口委員のお話にも少し関連するかもしれないのですが、なかなか待っていても需要というのは生まれないと思っていますし、やっぱり掘

り起こさないとそういう動機づけや、使おうという機会が多分ないと思うので、どんどん外へ出ていくというか。

車とか服とかもそうでしょうけれども、結局どんどん需要があるから供給するのではなくて、供給側が需要を引っ張っているようなところもあるので、図書館もこちら側から需要を掘り起こすように働きかけないといけないというのは、すごく思いました。

それから、今日ここでお話しするのがいいのかどうか、外国人のお話がちょっと出ていたので。私、今月台風が関西を直撃した時に、たまたま京都にいました。帰ってくる新幹線が計画運休したのですけれども、そのときに、京都に外国人の方々がいっぱいいらっしゃったのですが、どこで何をやったらいいのか全くわからなくなってしまっていて。当然私たちも全然情報がわからなくて、インターネットを調べてもわからないし、見に行ってもわからないというのがあって。ここ数年災害が本当に多くて、地震だけではなく、水害、今回の台風とか、そういったものもあります。

今回のお話はそういったことはあまり書かれておらず、平常時のことですけれども、一旦災害時になったときに、図書館として何ができるのかというのは、今後多分考えられたほうがいいかなと思っています。

例えば、地震の被害があったときに、都立というのは多分都内のそういった状況をまず集めないといけないと思います。少し外国人に向けたサービスというときに、平常時は多分大丈夫だと思うのですけれども、何かあったときの対応というのも少し考えられてもいいのかなと。

本当にこの間、京都駅では、皆さん全然訳がわからず、ずっと途方に暮れている方々がいっぱいいらっしゃったので、そういったときの外国語、要するに、外国の方々が来られているときへのサービスというのもちょっと考えられてもいいかなと思いました。

それから、これは質問だけです。簡単な質問です。

先ほど交流ルームというのが開設されたと書いてあり、2名以上で利用と書いてあるのですけれども、1名では使えないのですか。

【企画経営課長】 一応グループ単位での利用を想定をしていますので、2名以上です。2名以上という言い方がちょっとかたいかもしれないのですけれども、複数名を想定しています。ただ、実際には1名でご利用されていても、出ていただくということはございません。

【中井委員】 わかりました。

【小田議長】 1点目のことについて、部会のほうでの受けとめ方をお聞きしたいと思います。

【松本副議長】 私の記憶では、ニューヨークのテロがあったとき、たしかニューヨークの公共図書館なんかでそういう情報を集めて提供したということを知ったことがあります。非常時における正しい情報をどう提供するかという問題だと思うのですよね。それをどこがやるかということで。

例えば、東京都の中でそういうことをやっているところがあるのかということ、要するに役割分担の話が出てくるのかなと思うので、そこら辺は東京都の実態等を踏まえて、提言のほうに反映するという点でもよろしいでしょうか。

【中井委員】 要は、災害時のときに突然できないと思っているのです。日常的にそういったことは少し検討していかないと、なかなかできないだろうなと思いました。

【小田議長】 東京都の現状を確認していただくということはもちろん必要な作業だと思っているのですが、今回のこの提言の流れからすると、いきなりそれをここに盛り込むというのは、協議会として検討不足になるといいますか、時間的な問題があるので、むしろ、残されている課題としたらいかがでしょうか。後で提言の構成案が出ますけれども、その構成案の中のどこかの項目のところ、こういった点については今後さらに検討を重ねる必要があるということを文言として残して、先につなげていくというのが現段階では一番進めやすいかなと思います。かなり大きな問題なので、しかもほかの部署との関係というのはもちろんあることですので、ここだけで、要するに都立の図書館がやるのが望ましいと、いきなり書けることではないと思いますので、そういった対応でいかがでしょうか。

事務局としても、そういったことでよろしいでしょうか。

【企画経営課長】 ありがとうございます。そういった形で進めていただければと思います。都の施設としての位置づけが図書館にありますので、そういった災害、特に地震が起こったときには一時滞在施設ということで、周辺の方々、もしくはそのときに中にいらした方々の安全の確保という部分での役割は持っております。ですので、その後どうしていくのかという検討になるということはあるかもしれませんが、既にそういった検討も別のこととしては考えてございます。

【小田議長】 ほかにいかがでしょうか。では、鎌倉さん、お願いします。

【鎌倉委員】 ありがとうございます。そういえば、今さっき地震がありましたね、千

葉県沖みたいで。

色々読ませていただいて、確かになと思いました。

昨日、とある自治体で管理運営計画の策定をやっておりまして、やはり利用者に気軽に利用してもらうためのサービスが議論になりました。

どこの自治体も今新しく施設をつくる時に、とにかく市民参画、市民協働みたいなことをよくうたいがちですけども、まず利用者になってもらわないと参画はないなみたいな議論の中で、どのようにゼロから1になってもらうかということが、やはり大切なことというのがかなり議論されました。

まず1つ、ちょうど市民の方とのワークショップだったのですけれども、そのとき出たのが、SNSとかLINEとか色々見るけれども、一番不安ではなく行けるのが口コミだという話になりました。やはり使った方がいいよねとか、例えばイベントがあるから一緒に行こうよとか、ああいうイベントに行って、また同じようなイベントがあるからちょっと一緒に行こうよとか、何かそういう一言が一番信頼できるというような話がありました。

もちろん公的な施設なので信頼できないわけでは全然ないのですけれども、それにプラスしてやっぱりちょっと友達からの口添えというのがありかなと。

ここの3の施策の「伝える立場にある方への積極的な働きかけ」という中の、一番上に教職員の方ですとか、もちろん大学の先生とか、学生さんに知ってもらうということはもうすごくいいなと思いつつ、2番目にある継続的利用者との連携、意欲のある人との連携みたいなところが案外有効ではないかなと思いました。

私は前職でNPOにいました。NPOって資金調達をどう行っていくか、寄附集めをどうやるかみたいな中で、イベントや報告会に来てくれた人の何パーセントに寄附者になってもらって、できればマンスリーサポーターになってもらって、最後は大口寄附でどかんと落としてもらうみたいなことを結構考えるのですね。ドナーピラミッドという、ピラミッドの上はどうやって最初に入ってきた人を上げていくかという施策なのですけれども、まさにこの利用者の母数って案外いると思います。

イベントでしたら、今度の11月16日の謎解きイベントは、100名募集もしていますし、もしこれだけ来られれば、まさに図書館を利用して何か体験されている方なので、このような方を日常利用してもらうリピーターになってもらうとか。ちょっとピラミッドの上に行くようなアクセスというのでしょうか、どのような施策を打って、今既にある数字をどうやってきちんと上げていくかみたいな、そういうマップのようなものをつくる

と、それだけでも案外変わるのではないかなと思っております。

あと、非来館者向けのサービスの充実というのは、ぜひ力を入れていただきたいと。ちょっとした工夫でがつつと伸びると思うのです。ウェブサイトでも、本当にちょっとボタン1つ入れるだけで変わるようなものもありますので、ぜひご検討いただければと思います。

具体的に言いますと、私、この前メールでレファレンスを頼んだのですね。久しぶりだったので、久しぶりといっても1カ月に1回ぐらい使うのですが、では、どうしようかなとって、調べものレファレンスというのをクリックしたら、文章だけが並んでいるように見えて、クリックしなかったのですよ。どこがクリック可能なのかわからなくて、結局戻ってきたりして。多分そういう細かいところでメールによるレファレンスって増えるかなと思ったりすることもありますので、できることから少しずつ変えていただければと思います。

あと、私も交流ルームに入ろうと思って、ひとり身だったので、ちょっと。今度勇気を持って入ってみたいと思います。以上です。

【松本副議長】 ありがとうございます。人に連れられてきた人が、次第に図書館を継続利用していくような、そういうマップという話があったのですけれども、それは部会でも内田さんから繰り返しご指摘がありました。

初めて図書館に来る人にも色々な属性があるでしょうし、その人たちにどういうふうなヘビーユーザーになってもらうか、それも色々なパターンがあるのかもしれない。そういったことを本当は整理しなければいけなかったというのはあります。課題という感じでしょうか。すみません。

【小田議長】 2つ目の話は、さらに充実させてくださいというご意見として受けとめます。ほかには。笹さん、いかがですか。

【笹委員】 2ページの(2)東京で暮らす外国人というところなのですけれども、東京都で暮らしている外国人の方が都立図書館に来て、何をしてもらうことを期待しているのでしたっけ。今住んでいる東京都のまちについて、もっと色々調べてほしい、知ってほしい、その情報を提供できるようにしたいということでもいいのですよね。

【松本副議長】 基本的には、今おっしゃっていただいたように、東京都のことを知ってもらう、東京で例えばどういう行政サービスを受けられるのか知ってもらう、そういったことです。



あとはやはり、それぞれの国の言語で、例えば子どもに読み聞かせをしたいとか。それは都立の図書館に限りません。施策案として「目録環境の改善」を挙げていますが、より広い視野で外国語の資料を入手して、自分の母国語の言葉の図書を読むとか、そういったことも考えられるのかなと思っています。

【笹委員】 日本に住んでいらっしゃる外国人の方を活用する、図書館側として活用していくということはないでしょうか。

【松本副議長】 それは、図書館の例えばスタッフというという意味でしょうか。

【笹委員】 ボランティアさんとして活躍していただく。

【松本副議長】 今回そういう議論はしていないのですけれども、ほかの国ではやはり移民等の問題があるので、多文化サービスを非常に熱心に行っています。その言語のことを一番よく知っているのはその人たちなので、図書館のスタッフになってもらったり、ボランティアになってもらったりして、図書館の色々な仕事をしてもらおうということは非常に重要であると。

ただ、ちょっと今回議論はしていないですね。

【笹委員】 ありがとうございます。

【小田議長】 今のお話は、恐らく今ご指摘いただいた東京で暮らす外国人という話と、それから、3番のところの、さっき話題になりました口コミの話、そこが重なり合うようなことと捉えていくと、明確に外国人の方の口コミという形にはならないけれども、口コミというところで含めて進めていく要素がここにあると思いました。そういう理解で、部会としても構いませんよね。

【松本副議長】 はい。

【小田議長】 私から、細かいところで確認というか、ちょっと気になったのでお願いしたいことがあります。2カ所出てくるところがあるのですけれども、わかりやすいのは1ページ目の非来館型サービスの充実という施策案のところ、島しょ及び遠方の町村立という、これは、町村ということにターゲットを絞るという理解で、部会のほうはいるということですよという、その確認なのですが。

【松本副議長】 そうじゃないほうがいいということですか。

【小田議長】 前回の議論で、遠方というのは出ていたというのは記憶しているのですけれども、町村という形に限定したという記憶は特になかったものですから。つまり、都立中央図書館からすると遠くにあるよという意味合いとしてというのはわかるとしても、

町村だけに絞っちゃうのというのが何となく気になっただけです。

【企画経営課長】 東京都の中の島しょ部分に図書館としてのサービスの充実が不足しているのではないかという認識がありまして。島しょ地域であり、その町村の図書館とか、若干重複したことを並べて書いてしまっているんで、ちょっとここは整理をさせていただいてもいいかと思います。

【小田議長】 すみません。私、東京都の八王子市出身なものですから、すぐ檜原とか奥多摩とかが浮かび、町村と聞いた瞬間にピピッと働いてしまうものですから。その辺の整理をお願いいたします。

ほか、よろしいでしょうか。

おおむね部会の見解をプッシュする形でご意見をいただいたと思います。先ほどの追記のところも含めまして、今回の部会のまとめとして、この協議会として、ご了解いただけますでしょうか。

ありがとうございました。

それでは、次の議題になります。提言構成案、これの柱立てをしていきたいと思います。

改めまして、先ほど中井さんから、昨年度のといえますか、もう1つの部会でのお話もありましたので、それを含めてどのような構成にしていくか、ここでお諮りしたいと思います。構成案についても松本さんからご説明いただきたいと思います。利用者属性部会のところは今検討してきましたので、適宜省略をお願いいたします。

【松本副議長】 それでは、資料の3をご覧ください。

先ほど、学習・利用形態部会と、それから、今回の利用者属性部会で議論をしていただいたことを形にしたものです。これからお話するのは、提言の構成ということになります。

全体的な話を最初にいたしますと、学習・利用形態部会で議論していただいたものは第2章の部分に、今ちょうど議論していただいた利用者属性部会に関しては第3章に該当するということです。

構成は、ご承認いただいたまとめの構成に基本的に沿ったものです。

ただ第1章と第4章だけは違うということで、第3章は既に話をしましたので簡単に済ませて、1章、2章、4章の話を少ししたいと思います。

第1章は、課題と、それから2章以降の提言の考え方、あるいは視点、それを第1章の部分でまとめております。

第1章は、大きく2つに分かれていて、「都立図書館を取り巻く課題」の中で比較的大き

な「社会的環境変化に関する課題」を4つ取り上げました。人口の変化と外国人の増加は一緒なのですが、2点目が働き方の変化、3点目がデジタル化と情報利用行動の変化、4点目が図書館の変化ということで、今回の提言と特にかかわる課題についてここで整理をしようということです。先ほど議論していただいたように、外国人が最近非常に増えているということで、外国人をターゲットにしたサービスを今回提言として述べております。

(2)は「都立図書館の課題と取組」ということで、入館者数や老朽化等の課題を踏まえて、最近の都立図書館の取組を少しここで整理しました。

1章の2は、検討全体の位置づけです。今回は第27期の提言で示されている「サービス」、「広報」、「利用環境」のうち、特に利用環境の部分について展開をしています。ただ、サービスや広報も関わる部分がありますので、今回の提言の位置づけを一旦整理し、「学び、知的活動を支える」とか、「利用者の属性」といった形に再設定しました。

第2章は、先ほども言いましたが、学習・利用形態部会のまとめをほぼそのまま踏襲しています。

1で「基本的な考え方」を述べました。2は「利用環境整備の具体的取組」ということで、こちら辺の柱立てはほとんど一緒です。

2の(1)「情報資源を快適に利用するための環境整備」で、として「多様で充実した利用環境の整備」ということで、館内の色々な検討をしたわけですが、多様な空間を設けるとか、個人、複数人での利用を前提としたスペースを設ける、既に都立図書館では取組をされているようですけれども、そういったことを提言いたしました。

では、「デジタル情報機器利用の整備」ということで、そうするとやはりゾーニングとも関わってきますので、環境整備について触れました。

では「ブラウジング可能な情報資源の整備」ということで、利用者が自由にアクセスできる資料を最大化できるように努めるということを提言いたしました。

(2)は、「『学ぶ』、『調べる』を支える環境の整備」です。「意欲ある学習者への支援」ということで、放送大学とかオープンコースウェアといったものが普及している中で社会人とか、あるいはアクティブシニア層を対象とした取組をしてはどうかと。

それから、「生徒の学びの支援」ということで、生徒の探索、発見、触発、気づき、深い思考、創造力、こういったことを可能とするようなプログラムの開発ということをやっております。

では、これは京都府の「シラベル」などを少しご紹介いたしましたが、レファレンスの便利さ、正確な情報源の重要性を実感できるような取組をしてはどうかということ。

3ページ目の上の部分は、館内で享受できるサービスを周知するとか、提供できる環境を整備するということで、例えば、今回の利用者属性部会の中でバーチャルレファレンスの話などがありましたが、そういうものを館内でもよく周知して、1階に行かなくても利用できるとか、そういったことも考えられるのかなと考え、新たに加えております。

(3)は「知的刺激、人と人が出会える場の提供」ということで、「展示・ギャラリースペースの充実」として、入口付近の活用、せっかく展示をやっているのになかなか伝わっていないということで、よりそれを見えやすくするような取組をしてはどうか。

では、「人と人が交流可能な場の提供」ということで、参加者同士であったり、参加者と講師が交流、あるいは、双方向で学習ができるような空間、前回ラーニングコモンズという言葉を入れておりましたが、そのような空間をつくってはどうかということでございます。

これは、まとめの柱立てにほぼ沿ったものになっております。

3章は、今ご承認いただいたばかりでもう早速資料になっているところが申し訳ないのですけれども、そのままということでございます。

1点だけ、4ページ目のところののところでは、東京で暮らす外国人の中に入っていた大使館について別立てとして、こちら辺はもう少し強調しようと思っておりますが、ほかの部分は同じです。

第4章は「まとめ」となっておりますけれども、ここは今後に向けてということで、少し長期的な視点から書きたいと思っております。また次回、実際に提言案をご議論いただきたいと思いますが、こういった形で今回提言をしたとしても、結局環境が変わっていく中で、常に都立図書館として色々な取組をしていく必要があると思います。要するに、環境の変化に対して組織的にきちんと対応して、イノベーションというか、新たなことを社会に対して応答性を持って事業を推進していくことが非常に大切だと思います。そういう変化をマネジメントするというような視点で、今後もやっていく必要があるのではないかと、ということを最後に書いてはどうかと現在考えております。

【小田議長】 ありがとうございます。

それでは、資料3に基づく説明をいただきましたので、各委員からご意見、あるいは、ご質問等いただければと思います。では、坂口さん、お願いします。

【坂口委員】 まず、質問なのですが、第1章、はじめの1の(1)の「人口の変化」という言葉なのですが、これは少子高齢化ということを念頭にした言い方なのでしょうか。人口の変化というのは、人口が減っていくということも入れて、そういう……。

【松本副議長】 高齢化とか。

【坂口委員】 全部入れてですか。わかりました。

あと、自分がシニアだから言うわけではないのですが、2ページ目の意欲ある学習者への支援のところ、放送大学以下書いてあります。社会人及びアクティブシニア層を対象として支援していくのは分かりますが、都立図書館は近隣の住民やアクティブでないシニアも入っているわけですよ。高齢化社会ですから。

ですので、都立図書館がアクティブな人だけをターゲットにしたサービスを充実するというふうに、すごく気になって読んでいたのですが、少子高齢化、特に超高齢社会は今非常に深刻な問題で、NHKでもやっていましたが、健康寿命に図書館が一番関わっていると、読書によって寿命が延びていくと。都道府県別のトップが山梨県でして、ここは公立図書館が非常に多いですよ。図書館の多い県が健康寿命の延びが一番高いのです。その理由は読書をするから。黙読や音読が脳の前頭前野を活性化していくのですが、そういう時代に今なっているので、国でも問題になっている課題を図書館としても支える姿勢が必要だと思います。図書館の持っている機能をもっと出したほうがいい。もっとそういう部分が検討結果のどこかに書いてあったらいいかなと思って、ちょっと発言させていただきました。文言は何でもいいのですが、図書館機能は健康寿命を延ばすという、すごく今、結構話題にもなっている話なので。それだけです。

【松本副議長】 ありがとうございます。ここの部分は、やっぱり基礎自治体との役割分担というのがある気がするのですよね。つまり、直接サービスをするときに、ここの部分、今のアクティブシニア、オープンウェアとか、あまり基礎自治体でもやられていなくて、だから都立で先進的な部分をやって広げられるなら、というところはあると思うのですが。

そういう意味では、港区などがどういう取組をしているかということも少し関係するのかな、ということは今ちょっと聞いていて思いました。

【坂口委員】 実は、私も最初そう思ったのです。思っていたのですが、図書館の持っている機能というのはみんな一緒だと思うのですよね。けれども、都立は役割分担をしています。私の言ったような、超高齢社会における、はっきり言って認知症ですけれ

ども、そういう人たちが図書館に来たとき、優しく迎え入れて、きっちり対応するのは、区市町村立図書館がやるのだよということは私も思っているのですけれども。でも、都立だって誰でも入れるわけですよ、そういう方々も。チェックされないわけですよ。実際に入ってくると、その辺をどうするのかということです、結局の話は。入口で帰さないわけですよ、ということです。近隣にもしもそういう人がいれば、ちょっとそこが気になったので。

【小田議長】 今のご意見、内容としてもっともなものとまず受けとめた上でですけれども、どう提言に反映させるかという観点でいくと、多分このやり方ぐらいしか頭に浮かばないのです。どういうことかということ、先ほど説明が松本さんからありましたように、第2章に関しては、第2回と第3回の定例会で検討してきたものを基盤にしている。3章が4回目、5回目、今日を含めてですね。

そのときの、学習形態・利用スタイルに応じたという第2章のほうの利用環境の1つの前提として、ある程度意欲のある利用者をいわば、今日のテーマで言えばターゲットにした形で捉えた上での内容がここに並んでいるということになります。先ほど坂口さんがおっしゃられたような部分は、表のほうには出てきていないのは確かだろうと思います。

ただ、それを取り上げないのかということ、そうでは決してないわけで、むしろ、今日のターゲットのほうに引き寄せた形で整理をしたほうが、うまく入っていくのではないかなと思われまます。あるいは、先ほど2章と3章をそれぞれ出して、それで終わるのかどうかはちょっと考えなければいけないところです。つまり4章の扱いですね。4章のところ、2章、3章にまたがるような、重なるような視点として、今のことを含めて触れていくのがよいと、私は感じました。

区市町村の図書館との役割分担という話は、さすがにそこまで議論していないので、それを明言するわけには到底いかないと思いますので、むしろ、今申し上げたような形でまとめていくことは難しいでしょうか。

【松本副議長】 例えば、(3)の のところに「近隣住民の利用促進」ということで書いてあります。カテゴリーとしては多様な利用者、色々な利用者が多分いると思うので、そういう利用者も含めてというようなことで加えるというのも1つあるのかなと思いましたが。

【小田議長】 では、そういう形で取り上げるということで進めていくことにしたいと思います。ほかにはいかがでしょうか。

私から。第1章に関してですが、これは、今の形でも十分かなと思っている一方で、1番の(2)に若干触れられていますが、第27期の提言を発展させる形で今期のこの協議会では議論をしてきたという経緯があって、そのことが2番のところに出てきます。これがむしろ最初に来るというやり方もあるのかなと思ったのです。

要するに、背景的なこととして、27期ではこういう観点がこう出てきていて、とりわけその利用環境に焦点を合わせて28期では取り上げました、と。取り上げたことの意味はどこにあるかということ、都立図書館を取り巻く環境がこういうところにあるのだからというあたりにつなげていくような流れもあり得るかなと思ったのです。内容的に全く違うものを入れるとか、あるいは、全く違った形に記すということではないので、組み立ての点でまたご検討いただければというのが私の意見です。

ほかにはいかがでしょうか。

今日いきなり見て、これでいいかと言われていることでもあるのですが。

では、中井さん、お願いします。

【中井委員】 2章が学習・利用形態部会、3章が利用者属性部会というそれぞれの部会で議論したこと、そして4章をどうするかということで、もう少し具体的に整理されたほうが良いというご意見だったのですが、私も4章、まとめというよりは、もう少し横断的な項目を挙げていただけたほうが良いかなと思っています。

都立図書館の位置づけは、貸し出しをするという図書館ではなく、中で勉強する、学習や調べもの等に対応するという、そういった特色がやっぱりあると思っています。学習利用ということと、どういった人たちかという話をされて、あと、それに向けてこれからどんな整備をしていくか、きっかけになることを4章で書いていただければいいかと思っています。

実は交流ルームに、かなりさっきから引っかかっているのですけれども。先ほどラーニングcommonsのようなというお言葉がありました。私も前からお話ししているように、都立図書館の利用形態は大学図書館に近いのではないかなと思っています、今まで大学生も1人で勉強するとか、パソコンを持って何とかということは多分やっているのですけれども、今ラーニングcommonsのようなものがつくられて、そこで議論しながら勉強するというのが、今そういったところが整備されていますので、そういったことだろうと。

でも、先ほど鎌倉さんがおっしゃったみたいに、実は大学図書館で、例えば明治の和泉図書館でも調べさせていただいたのですけれども、やっぱりラーニングcommonsといわれ

ているところを1人で使っている人たちは7割ぐらいいるのです。人が周りでざわざわしていても、1人で。そっちのほうが落ちつく人もいらっしゃるわけですね。

なので、そういった利用者がある種限定しない、そういう活動ができる場を色々用意してあげて、色々な人が使ってくださいというような立場でいいと思う。

ちょっとさっきかみついたのは、2名以上と書いてあったから、1人で使ってはいけないのかと、ちょっとそう思ったのです。でも、それは別にいいですよということであれば、それは全然。

私は全然集中できないので、しーんとしているところでないとだめなのですが、スターバックスのような、ああいうざわざわした中で集中して作業がやれる人だと違うだろうなと思っています。でもちょっと休憩のときとかには人恋しくなるので、少し人がいるところでコーヒーを飲んだり、お茶を飲みたいなというふうな感じなのです。

だから、今言われている滞在型利用という、滞在型って、別に滞在時間を延ばすことではなくて、色々な居場所というか、滞在できる場がたくさんあるということだろうなと、何となく最近思ってきましたので、そういった場をたくさんつくって、色々な人に来てもらうことが一番いいのかなと思っているので、そういった観点をぜひ4章のところでも触れていただきながらまとめていただけるといいかなと、思いました。

【坂口委員】 実は、ある大学でラーニングコモンズをつくったのです。そこは1人で勉強してもいいのです。ところが1人で利用する人がたくさん来て1人利用が場所を占めることになり、本来利用ターゲットであったグループの人と立場が逆転して、グループ利用者が逆に話してもいいのですかと委縮してしまったという話も実際聞きました。

ですから、1人でもいいのですけれども、せっかく話してもいいという場をつくったにもかかわらず話せなくなるという状態には問題があります。それで、その大学図書館のラーニングコモンズでは1人でもいいよという場と、この場所はグループだよときっちり分けたのです。全体がラーニングコモンズなのですけれどもね。そういう事例もあるので、一概に1人の利用を勧めると、本来の趣旨を離れて話せなくなってくることもありますので、私は都立の今のやり方でしばらく行ってほしいと思います。

今日、交流ルームをもう見学してきました。結構使っていました。グループで資料をどんと置いて、4、5人のグループであちこちで。それは、図書館が望んでいた利用法を今、ちょうど利用者が実践しているのです。だから見てほしいなど。

もちろん1人で行って利用しても良いです。ポツンとしていても。



ちょっと今の意見に対して発言させていただきました。

【小田議長】 今のは、異なる意見として受けとめていただいていた方がいいですか。

【中井委員】 同じです。根は一緒だと思います。

【小田議長】 はい。ほかにはいかがでしょうか。川原田さん、お願いします。

【川原田委員】 今のお話にも少し関係するところなのですが、2ページの一番最初のところの、「利用環境整備の具体的取組」の文言で、「機能面において快適に過ごすことが可能な」という書き方がされていて、その下の(1)の 番を読んでいても、利用環境が独立性・閉鎖性・静けさといった機能の違いで語られています。もちろんこの機能特性は重要なのですが、ただ静かな場所をつくる、独立性の高い場所をつくる、おしゃべりのできる場所をつくるということでは現代の利用者が何度も来たいと思える場所になるのは難しいと日々設計をしながら実感しているところです。その静かな場所からどのような景色が見えるのか、どれだけ身体にしっくりくる家具が置いてあるのか、また他の席との間隔・関係性が居心地がよいのかというような五感に訴えるところまでケアして初めて多くの人がまた来たいと思い、ツイッター等でつぶやいて口コミで広がるような場ができるのではないと思うので、もう少し幅のある快適性について言及できるとよいのではと思いました。

【松本副議長】 ありがとうございます。何かこう場を持つ、こういう空間がちょうどいいなというような、そういうことが必要だよねと、そういうご意見ですよ。

【川原田委員】 はい、そうです。

【松本副議長】 どう書けばいいか。

【川原田委員】 提言にどうこうということでもないと思うのですが、機能が強調されていて、あえて快適と書いてあるものの前に機能的にと限定してしまっているところが若干気になったということです。

【松本副議長】 なるほど。もう少しちょっと幅広く捉えられるようにしたほうがいいのかもしいですね。ありがとうございます。

【小田議長】 さらに、いかがでしょうか。

さっき、1人の利用者があるとしゃべるのはプレッシャーがかかるという話が出ましたが、こうやって見回しているのは、誰か発言してくださいよ、とプレッシャーをかけていることになります。冗談ですけども。

富澤さん、いかがでしょうか。やはりプレッシャーかけていますかね。

【富澤委員】 提言に盛り込んだほうがいいのかどうかはわからないのですが、この間の部会のまとめに書いてあるみたいに、中長期的にやっていくものか、それとも、2020年というのが1つ考え方としてあるので、それまでにやっていくものなのか、その辺がもうちょっとわかりやすいと良いと思います。

部会するとき、結局都立図書館が今後どういう道を進んでいったらいいかみたいな話もしていたと思うのですが。そのときに、地域の図書館の図書館みたいな、地域の図書館ではフォローできない、そこでは解決できないようなことを都立で行うことがいいのか、地域の図書館と同じように、近隣の方とか、利用者にダイレクトにつながっていくのがあるのかとか、そういう話もしていたかと思うのですけれども、その辺がぼやっとしているかなとも思って。

別に、こちらが都立はこうあるべきと言うことではないですけれども。その辺が、すみません、ぼやっとして。私の中で具体的にこれはこうなのではないかとかが出てこないのですけれども。

これはすぐできそうとか、今すぐはできないけれども、中長期的に段階を踏んでいこうとか、その辺がイメージできるとわかりやすいかなと私は思いました。

【松本副議長】 今おっしゃっていただいたことは、都立がどういうポジショニングをとるかというか、基礎自治体の図書館とも国立国会図書館とも違う、そこをどう今後方向づけていくかということのお話でもあるのかなと思いました。

確かに、今回の議論ではそういうところはあまり整理をしていないので、どこに書くかとか、色々考えると、どうしようという感じですかね。

【小田議長】 逃げるわけではないけれども、今後の課題という話のところあたりの話になるのかな。これ避けられないと思います。

あと、もう1つ、富澤さんにご指摘いただいた、中長期的なという話のところは、今回の提言はあくまで短期的なところに焦点が合わせられていることになりましょう。短期的なところをまず示した上で、中長期的なところが浮かび上がるという、そういう流れかと思われ。それが一番27期との整合性がとれるところだろうと思われ。つまり、2020年のオリパラまでに利用環境のところをできる限り変革して行って、その検証を受けて、その後のところをさらにという、そうした27期の提言を受けて、今回のこのテーマ設定がなされているとすることで、これまでの動きからすると、一番流れとしてわかりやすくなると思うのですが。

ただ、この時期においても短期的なものもあれば、中長期的なものもあるのだということが当然部会の中で整理されてきているので、そこは4章あたりのところを上手に活用しながら、場合によっては5章をつくっていただいても、4章をそれに割いて、5章のところはもうちょっと、本当のまとめのものにするという構成もあり得ます。広げていただくのは構わないと思うので、そうした対応をするということで、できるのではないかと、頭の中では浮かびます。

そのような形でお願いすることではいかがでしょうか。

【松本副議長】 すみません。今回4章が具体的に書いていなくて、今色々ご意見いただいて、書いたらいいのかなと思ったことは、1つは、2章、3章で、それぞれ分かれて書かれていることを横断的という話があったので、それをもう1回再整理をするということと。

それから、5章をつくるかどうかわからないですが、4章でまとめてしまうのであれば、今後の課題という部分について書くのかなと。横断的なものと課題ということの理解でよろしいでしょうか。

【小田議長】 言い直していただいたと、私のほうも受けとめています。今のように取りまとめの仕方をして、提言を文章化するというところでよろしいでしょうか。

構成案についても、いただいた意見を含めて、検討していただくことにしたいと思います。どうもありがとうございました。

それでは、これで進めていただくことにしたいと思います。

これからの進め方ですけれども、松本さんには全ての作業に関わっていただくことになり申し訳なく思っておりますが、引き続きよろしく願いいたします。

2つの部会を設けて、それに基づくやりとりを1回ずつやって、計2回定例会として進めたわけですけれども、これからの執筆に関しては、この2つの部会のすり合わせといいましょうか、やはり内容に関わって進める必要があります。松本さんは両方に関わっていますから一番よくわかっているわけですけれども、さらにちょっと補佐役をつけるといいましょうか、執筆のご協力をお願いするメンバーを決めて、合同部会を設けたいと思います。よろしいでしょうか。

その委員ですけれども、あらかじめ、もしこうなった場合にはお願いしたいということで、ご内諾をいただいています。改めてこの場でご承認いただければと思います。

学習・利用形態部会に関しては鎌倉さんに、そして、利用者属性部会に関しては内田さ

んにご協力いただきたいということを、こちらとしての案としております。いかがでしょうか。

それでは、お二人の委員、それから、松本さん、よろしくお願いいたします。

もう一つ、本日は議事がありまして、「平成29年度東京都立図書館自己評価について」ということで、資料4に基づいて、事務局からご説明をお願いいたします。

【企画経営課長】 ありがとうございます。それでは、資料の4です。自己評価に関しましてご説明させていただきたいと思います。

第23期の協議会の提言を受けまして始めたこの自己評価でございますけれども、図書館法や図書館の設置及び運営上の望ましい基準に基づきまして毎年実施しているものでございます。

都立図書館では、第三者の意見としまして、この協議会をお願いをしております、自己評価と合わせて協議会の意見をまとめて、今後ホームページなどで公開していくということで進めてございます。

では、「はじめに」というところから簡単にご説明させていただきたいと思います。29年度の活動状況を点検しまして、新たな課題を発見した場合には通常業務の中で速やかに改善を図るとともに、重点的に対応が必要と認められた場合には、翌年度の事業計画に盛り込み、進行管理を行うものということで、この自己評価を活用させていただいております。

図書館の活動を客観的に示す指標としまして、来館型サービス、非来館型サービス、オンラインサービス、広報、利用者満足度、この5つのカテゴリーで自己評価をさせていただきます。

それでは、2ページ目をご覧ください。

今申し上げましたような形で、オリンピック・パラリンピック関連のものとか、トークイベント、企画展示など、多方面の展開を昨年度やってまいりまして、充実させてきました。

多摩図書館では、東京マガジンバンクカレッジや、第三次東京都子供読書活動推進計画に基づく事業なども行いまして、活動を昨年度進めてきたところでございます。

なお、多摩図書館に関しましては、28年度に移転作業とシステム機器の更新に伴う休館がありましたため、今回の自己評価の中では若干前年度との比較が困難な部分がありました。その際は必要に応じて27年度と比較をして、自己評価を行ってまいります。

それでは、1番目の柱の「来館型サービスについて」を簡単にご案内させていただきますが、指標はこの資料の一番最後のところ、ページでいいますと、ページはふっていないのですけれども、13ページと14ページ目に指標がありまして、その指標の番号が文章中に、指標1、指標2等と書いてありますので、適宜ご確認いただければと思います。

入館者数は、中央図書館は前年度より2万人近く上回り、1日平均も25年度以来、4年ぶりに900人を超えました。多摩図書館も移転直後からの落ちつきを取り戻しまして、通常開館していました27年度と比較しますと、約3倍という高い入館者数を維持することができました。

企画展示や重点的情報サービスに関する講演会を前年度よりも多く実施したため、参加者が増加したことが要因と考えてございます。

また、両館で実施しました持ち込み手荷物の制限緩和や、中央図書館におけるカフェの新装、それからキッズルームの設置などの業務改善も影響があって、増加しているものと考えております。

3ページ目の、レファレンス質問件数でございます。口頭によるレファレンス件数は、前年度に比べまして122%と増加をしました。1日平均の件数は、中央図書館では若干減少傾向でありましたけれども、多摩図書館では28年度に比べまして20件から48件と、2.4倍になってございます。入館者数に比例して、質問数も増加したというふうに考えてございます。引き続き、レファレンスサービスの利用促進に努めていく必要があると考えてございます。

4ページ目です。自己評価とは若干違うときに実施しました「利用実態・満足度調査」の抜粋をしています。レファレンスサービスを利用された方のアンケート回答です。「どういふものかわからなかった」というのも若干最初のほうにあるのですけれども、それ以外に、レファレンスサービスを利用したことがない方に対するアンケートに、「自分自身で解決した」と回答した方が、中央で35.5%、多摩で26.6%となっております。ではどうして自分自身で解決できたのかといいますと、「事前に図書館ホームページで情報収集や蔵書検索をしてきた」とか、あとは、「本の配置がわかりやすく自分で調べることができた」という回答をいただいております。日ごろの改善の部分を踏まえて、こういったような議論が満足度につながってきているのではないかと考えてございます。

オンラインデータベースの利用状況でございますけれども、中央図書館では昨年度に比べまして18%増加しました。その理由としましては、新聞や雑誌記事のデータベースに

つきまして、利用制限の時間を緩和したことが要因と考えてございます。多摩図書館も、入館者に比例しまして、利用が増えたと考えてございます。

電子書籍の利用端末状況でございますけれども、こちら中央図書館、多摩図書館で増加してきていると。これも、利用端末を土日や夜間の時間帯にも展示をして、時間延長したことなどで増えてきていると考えてございます。

それから、展示です。オリンピック・パラリンピックに関する展示や都政に関するものなどを実施しております。5ページ目まで進みまして、この展示の開催時間を夕方までだったところを20時までに変更したことなどもありまして、入場者は増加しております。

また、多摩図書館でも、夏休みに子どもの活動に合わせてイベントや展示を実施しましたので、全ての企画展示で1万人を超える入場者数になったと考えてございます。

講演会も回数を今まで以上に多く実施することによりまして、申込み人数が定員を大きく上回る講演会もありました。その場合にはなるべく参加していただけるように、中継をして、同じような内容を別の部屋でも見ていただけるような形をとりました。そういった改善も踏まえまして、参加者数が増加してきたと考えてございます。

6ページ目は、図書館見学ツアーや、その他のイベント、イベント全体での指標を載せてございます。割愛いたしますが、後ほどご覧いただければと思います。

2番目が非来館型サービスについてでございますが、非来館によりましてレファレンス件数は、電話、メールで受け付けた件数が、中央図書館、多摩図書館ともに増加しました。ホームページに電話番号の案内などをわかりやすいところに表示しまして、簡単に利用できるようにするというようなことをやったり、多摩図書館での開館のときの、マスコミに取り上げられた効果などが要因かと考えてございます。

また、メールは、以前は利用者登録をしてからレファレンス利用ということだったのですけれども、そこを撤廃しましたものですから増加をしてきていると。レファレンスがしやすくなってきていると考えてございます。

7ページ目は、資料提供というところで、区市町村立図書館に対する資料提供数でございますが、前年度よりも15%増加しました。その要因としましては、多摩図書館の移転開館を機に、雑誌の貸出範囲を拡大して、より提供できるような形にしたということで、サービスが拡大しているものと考えてございます。

3番の非来館型サービスのうちオンラインサービスについてでございますが、いわゆる蔵書検索、こちらアクセス数は23%増加したと統計が出てございますけれども、検索

回数としましては17%の減という形になりました。この理由は、図書館情報サービスの機器更新に伴う検索画面バージョンアップや、多摩図書館移転開館に関しての利用というところの影響が考えられます。効率的に検索ができるようになって、検索自体はすぐ行き着くようになったのではないかと考えてございます。

統合検索に関しましては、件数自体は若干減少傾向ということでございますけれども、都立図書館以外の他の機関の類似の横断検索システムなどが充実してきたということもあって、その部分に関しては、都立以外のものでの利用も増えているのではないかと考えてございます。

ホームページは、29年度までのところでリニューアル作業をして、30年3月に新しいホームページとして公開し、統計のとり方が若干変わりましたため、少し比較が難しくなってきました。

ただし、登録利用者サービスの利用人数などは、前年度に比べまして23%増加しております。そこでの利用としては、いわゆる資料の取り置きは、資料を用意してこちらに来ていただくといった部分に関して、冊数の上限を倍に、12冊と拡大しましたので、その利用が促進されているものと考えてございます。

8ページ目の広報に関しましては、先ほど申し上げたようなホームページのリニューアルや、Twitter、Facebookなどでの改善を図ってきてございます。

次の9ページ目のところに詳しく書いてございますけれども、SNSの利用状況、発信回数などは、回数自体は若干減ってはきたのですが、フォロワー数は前年度と比較しますと、累計ということもありますけれども、14.5%まで増加してきていまして、確実にフォロワーが増えてきていると考えてございます。

多くの方に読んでもらうために時間帯とか、あとは、シェア、リツイートを喚起するような文字、文章、画像などを検討して掲載しております。

10ページは利用者満足度でございます。利用実態・満足度調査の結果を踏まえておりますが、中央図書館でも高い数字を維持しておりますし、多摩図書館でも2年続けて前年度を上回った満足度になってございます。

一方で、資料にかかわる項目で満足度が低いものとしては、資料の探しやすさが挙げられております。ただし、多摩図書館に関しましては、移転開館のときに、配架などを工夫して設計をしましたので、少しずつ改善してきております。

それから、最後の滞在時間でございますけれども、こちらが多摩図書館では2時間以上

の滞在が4割、中央図書館では全体の6割が2時間以上となっております。先ほどのお話にもありました、調査研究のための滞在型図書館の特徴であると思いますけれども、そういったところの利用形態、サービスに対するニーズなどを踏まえまして、より満足度の高いサービスに努めていく必要があると考えてございます。

以上が自己評価の報告でございます。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、この自己評価につきまして、ご意見等ございますでしょうか。

【松本副議長】 幾つかお伺いします。全般に指標の数値が前年度ずっと下がっていたのかもしれませんが、かなり改善しているところもあるみたいなのですが、そこら辺どういうふうに分析されているのかというのが1点です。

指標一覧で読んでみると、電子書籍の利用件数が1,000件に満たないということで、お金も随分かかっていると思うのですが、ここら辺何と言うか、提言でも少し触れていますが、今後どういうふうに進められる予定なのかなというのがもう1点です。

あと、メディア掲載数がすごく今回増加しているのですけれども、これについてもどういった要因で増えたのかを少しお伺いできればと思うのですけれども。

【企画経営課長】 ありがとうございます。1点目の全体的に数字がよくなってきているのは、我々の日頃の利用者増に向けての取組、先ほど申しましたイベントを実施したり、利用の環境を改善したりとか、そういった部分から、毎日の利用のお客様が多くなり、その方々へのサービスというものをしっかりやってきたことによって、満足度が高まってきていると考えてございます。ニーズに合ったものを提供できていると考えてございます。

電子書籍は、おっしゃるとおり利用の数としましては少ないところになっておりまして、色々な課題を認識しております。コンテンツの問題、あとは今、都立図書館では、館内の特定の端末でしか閲覧できないわけなのですけれども、そういったところに何か障害があるのではないかと等、検討しているところでございます。

メディアの取り上げに関しましては、これも日頃の改善といいたいでしょうか、努力の部分もあると思うのですけれども、プレスリリースをなるべく多く発行するようにしました。色々なイベント、新しい改善があったときには、そういったものを露出して、取り上げていただけるような努力をしてきました。そういった部分が、少しずつ実を結んできているのかなと思います。またテレビとか雑誌が若干、雑誌の部分をカウントし始めたというのは少しあるのですけれども、その部分も含めて露出が増えてきているのではないかと



いうふうに考えてございます。

【松本副議長】 入館者は、繰り返し来る人が増えているのか、登録していないから分からないかもしれませんが、アンケート等でもしわかればということなのですけれども。そうではなくて、新しいニューカマーが増えているのか、そこら辺、何かわかるデータがもしあれば教えてください。

【企画経営課長】 おっしゃるとおり、データとしましては、満足度調査のようなものでしかちょっとないのですけれども、その部分に関しましては、それほど大きく今までの傾向は変わっているものではないので、リピーターの方が、確かに一定程度あるというふうに理解しています。

土日は、あくまで感覚ですが、初めて来館した感じで案内を求められるような方は多いと思います。曜日によって違うと思うのですけれども、全体としてはあまり大きな変更はないと思っております。

【小田議長】 ほかにはいかがでしょう。

【笹委員】 ありがとうございます。指標一覧のところ、色々な項目で利用者数等が増加していて、非常にいい結果が出ているなというふうに思います。一方で、例えば、イベントを31回に増やしているとか、他機関主催の展示回数は4回に増えている、講演会は18回に増えている、見学ツアーは26回に増えています。これではスタッフの方の負担が非常に大きいのではないかなと感じました。色々な方に利用していただく、そして利用者が増えるということはいいことではありますが、働き方改革の視点で言うと、スタッフの人的負担のあたりはどうなのでしょう。ちょっと心配になりました。

【企画経営課長】 ありがとうございます。おっしゃるとおり、我々も利用客を増やそうということで、昨年、その前から少しずつ取組を進めているところでありますけれども、それに応じて業務量が増えたりということは承知しております。

今後は色々な意味で、コストメリットといいましょうか、費用対効果を含めて、トライしたもの、それをPDCAを回して、よりニーズにあったものは続けていきますし、そうでないものは大胆に見直すということも含めて、考えていきたいと考えてございます。

【笹委員】 マンパワーにだけ頼っていると、どこかで疲弊してきて、サイクルがうまく回らなくなっていくところがあるので、今おっしゃったようにコストパフォーマンスをお考えになって、無理のない中でよい成果を上げていただくといいかなと思います。

非常にご努力されているなというのは、この数字で感じ取りました。

【企画経営課長】 ありがとうございます。

【小田議長】 ほかはいかがでしょうか。

【鎌倉委員】 同じように、やっぱりすごく業務が多い中で大変だなと私も思っています。ただ、多分今、色々試して、どれが一番最適なものかというのを確認していらっしゃる段階かなと、私は認識しています。

1点、メディア掲載の数がやっぱりすごく増えている中で、ウェブの掲載もカウントされたのも大きいかなとちょっと思っています。

あと、まさに最適化ではないのですが、この1年でどの記事が一番露出が多かったとか、そういうのってございますか。それがわかると、こういう系統のイベントだったら載りやすいのかなとか、何かそういう傾向もつかめてくると思うのですね。そこをお知らせいただければと思います。

【企画経営課長】 統計的な数字として、今、私、手元に持っていないのですが、4月から担当している肌感覚から申し上げますと、実はこれからやろうとしています、文化財ウィークがあるのですが、それに伴う先ほどの大江戸プリントというチラシ、これに関しての露出といいましょ、メディアの取り上げというのは非常に多く感じてございます。なので、都立図書館の特別文庫室資料に、皆さん関心もあって露出につながっているのではないかなと思ってございます。

【鎌倉委員】 ありがとうございます。私、あさっての「チコちゃんに叱られる」をすごく楽しみにしております。朝も録画をセッティングしましたので、何かブレイクになるといいなと思っています。

【小田議長】 さらに、いかがでしょうか。

では私から。わかりやすいところで10ページ目にしたいと思うのですが、利用者満足度の3つ目の段落のところ、資料に関わる項目で満足度が低いものはこれこれであるという形で示されています。最大5ポイントですよ。

【企画経営課長】 そうです。はい。

【小田議長】 点数刻みですよ。決してそんな低くないだろうなと思っているのですが、それは別にして、こういったものについて、例えば利用のしやすさとか配置の点数が低いといった場合に、どのあたりが利用しにくいのかということの調査はされているのでしょうか。やはり、ただ単に経年的にこうだというだけではなくて、そうしたことを調べていかないと、改善に結びつかないかなと思ったのでおたずねする次第です

【企画経営課長】 はい、ありがとうございます。個別の調査という形ではたぶんやってないのですが、日頃の利用の際にですね、スタッフのほうからの利用者への声掛けと言いましょうか、そこでのコミュニケーションとかそういった部分をくみ取って改善していくということにはなっているかと思います。ですが、そういったようなご意見で調査していくことも必要かなと感じてございます。

【小田議長】 そこから先の要望みたいな形になりますが、もしそうやってこう改善されたってことがあれば、自己評価を元にこういう対応をしてこういう改善が見られたという形で、対応がうまくいった取組を公開していくのがよいと思います。そういったものを記事にして、さらにメディアにも出していくのも1つのやり方かと思います。

それでは、おおむね意見が出そろったところかと思いますので、自己評価についてはここまでとしたいと思います。この取り扱い等を含めまして今後のことについて事務局からお願いいたします。

【企画経営課長】 はい。ありがとうございます。本日のこのご意見を、事務局で整理いたしまして、議事録の確認と合わせて皆さまに一度ご確認いただきたいと思います。その後なるべく早い時点で自己評価とその今回の意見を合わせましてHP等に公開していきたいと考えてございます。

【小田議長】 それではさらに、これから先の協議会の定例会等の予定につきましてお願いいたします。

【企画経営課長】 はい。資料5の協議スケジュール案をご覧ください。本日ご協議いただきました内容を踏まえて合同作業部会を10月22日に実施します。次の定例会は年末で恐縮なのですが12月26日に予定しています。提言案をおはかりさせていただき予定でございます。以上です。

【小田議長】 すべての議事を終了しました。司会を事務局にお預けしたいと思います。ありがとうございます。

【企画経営課長】 小田議長をはじめ、委員の皆さま本日はどうもありがとうございました。それでは終了とさせていただきます。交流ルームとコミックコーナーの見学をご希望される方はご案内させていただきますので、こちらにお残りいただければと思います。本日はどうもありがとうございました。

午後3時57分閉会