

# ニューズレター 別冊

全国公共図書館協議会

(〒106-8575 東京都港区南麻布5-7-13)

平成21年11月25日

(東京都立中央図書館内)

## 【全国公共図書館協議会研究集会講演記録】

テーマ 図書館法改正とこれからの図書館経営

講師 慶應義塾大学文学部 教授 糸賀 雅児氏

平成21年7月10日(金)に開催された全国公共図書館協議会研究集会の講演記録を別冊としてまとめました。

今回は、平成20年6月に一部改正された図書館法を含む社会教育法等を踏まえ、改正された社会教育法等の全般的な内容や図書館法の改正について御講演いただきました。図書館法の改正については、新たに加わった「学習の成果」の活用や「運営の状況に関する評価」などについて具体的に御説明いただきながら、今後の図書館経営についてお話いただきました。

ただいま紹介いただきました慶應大学の糸賀でございます。今日は、「図書館法改正とこれからの図書館経営」ということで、1時間半ほどお話をさせていただきまして、最後に時間があれば、皆さんのほうからご質問とか意見を賜りたいと思います。

意見というのは、昨日、文部科学省で社会教育課、森課長から行政説明を聞いた方もいらっしゃいますし、今日、この全公図の総会からお出になっているという方もいらっしゃいますが、今月、文部科学省で、これからの図書館の在り方検討協力者会議の第4期がスタートいたしまして、望ましい基準の見直し作業に入ります。これは昨年の法改正を受けてのことになりますが、ぜひ望ましい基準の中にこういう内容を盛り込んでもらいたいとかという意見とか要望があれば、必ずそれが実現するというわけではございませんけれども、ご意見として承りたいと思います。

それでは、お手元のレジュメに沿っていきます。

さて1番、社会教育法等の一部を改正する法律、これが昨年、図書館法、博物館法、社会教育法の3法が同時改正されたわけです。これがどういう部分で改正されたかは、多分、昨日、森社会教育課長が説明しているでしょうし、この1年間ぐらい、図書館関係の雑誌、あるいはいろいろな研修で話があります。皆さん、おおむねおわかりだろうと思います。

私のほうからは、実はこの裏にはこういうことがある、多分、ほかでは聞けないような話をさせていただきます。

まず1番の1、生涯学習の理念。教育基本法の中に生涯学習の理念が書き込まれた。それを受けての改正だということがよく言われております。では、今度の法改正で、この生涯学習ということが強く前面に打ち出されたのかということ、そうでもありません。典型的なのは図書館法です。今度の改正で図書館法のどこを見ても「生涯学習」という言葉は出てきません。今回の改正で「生涯学

習」という言葉が出てくるのは社会教育法だけです。社会教育法の第3条第2項に、「生涯学習の振興に寄与することとなるよう努めるものとする」となっています。

多くの自治体の図書館は教育委員会の所管でありまして、社会教育施設として位置づけられています。したがって、社会教育法がこう改正されたのであれば、当然、図書館も生涯学習の振興に寄与することとなるよう努めるものとする、こうなるだけであります。図書館法の中には具体的には書かれておりません。

図書館法、博物館法は社会教育法の精神に基づく図書館法の第1条でなっていますから、今の社会教育法の精神はそのまま受けるんだと、こういうことにはなりません。だからといって、生涯学習を強く意識したようなことにはならないということです。

1の2、市町村の教育委員会の事務。この中で1の2の1のところ、社会教育法第5条第13項というのを挙げました。これは学校を支援するという趣旨のことです。社会教育法の第5条の第13項はこうなっております。「主として学齢児童及び学齢生徒に対し、学校の授業の終了後又は休業日において学校、社会教育施設その他適切な施設を利用して行う学習その他の活動の機会を提供する事業の実施並びにその奨励に関する事」を教育委員会はやらなければいけないということがあります。したがって、図書館として考えられるのは学校の支援です。

さきほど、国の予算はごく限られたものしかありませんというお話をしましたが、一方で学校教育に対する国の予算は、けたが違います。特に今、ここに出てきた「放課後子どもプラン」、それから「地域学校支援本部」、ここにはすべての小学校区に対して助成するようになっていきます。図書館が自前の予算だけで足りないということでしたら、こういうところとの結びつきを考えざるを得ません。つまり学校との連携です。特に「放課後子どもプラン」を公共図書館で引き受けるということは、当然考えていい話だろうと思います。

こういう政策の分析をやるところがどこかないと、公共図書館の予算とか人員配置は、じり貧になるばかりです。こういう国の政策のどこに地域の公共図書館が食い込めるかという政策分析をやるところというのは、ほんとうは全公図あたりがやらなければいけないですし、一番やらなければならないのは、日本図書館協会です。国の政策、あるいは総務省、経済産業省がやっているものでもいいですが、そこに公共図書館がどうコミットできるのかということは考えてみるべきだろうと思います。特に今の話は文科省のおひざ元です。そこでの国の事業に対して公共図書館がどうかかわるかは、これは研究していくべきだろうと思います。

それから1の2の2、社会教育法第5条第15項、社会教育における学習成果の活用を促す事業の実施。これも私が方々で講演しますとよく質問に出てまいります。学習成果の活用と言われたときに図書館は何をすればいいんでしょうかという質問が出てまいります。ちなみに、この社会教育法の第5条15項、そこに抜き出しました。これとほぼ同趣旨の条文が今回の法改正で図書館法の第3条第1項第8号に入りました。

この社会教育法は当然、図書館法や博物館法もその精神に基づくわけですから影響を受けます。ところが、この社会教育法の第5条第15項、そこにそのまま文章を抜き出しましたが、この文章が大変わかりにくいということで、糸賀による読み下し文というのを、そこに書いてあります。

元の法律は書いてあるとおり、「社会教育における学習の機会を利用して行った学習の成果を活用して学校、社会教育施設その他地域において行う教育活動その他の活動の機会を提供する事業の実施及びその奨励に関する事」、こうなっています。この文章はどこが主語でどこまでが目的語がよくわかりません。3回ぐらい読み返してみてください。この文章はよくわからない、日本語としては悪文です。

仕方がないので私がそれを読み下しました。これは私の読み下し文ですから何の権威もないです。

でも私は、これはこういう意味だと理解しています。社会教育において学習した人がその学習の成果を生かしたいと思ったとき、ほかの人が行う学校や社会教育施設等での教育にかかわる活動（場合によってはその地域における教育以外の活動を含めても構いません）において、その成果が生かされるように教育委員会はさまざまな事業を実施したり、奨励したりするための事務を行いますと、こういう意味だろうと思います。こういったことを図書館、博物館、公民館といったところで今後は考えていくということになります。

次の2ページ、1の3、社会教育主事の職務。これは社会教育法の中で、第9条の3に「社会教育を行う者に専門的技術的な助言と指導を与える」と、社会教育主事が位置づけられています。図書館関係の集まりでなぜ社会教育主事のことを言うかという、今回の法改正で社会教育法第9条の3の第2項に、こういう一文が入ったんです。何かというと、学校の求めに応じて必要な助言を行うことができるというんです。

ここは重要なので全文読み上げますが、社会教育主事だけがこう書いてあります。今回の法改正で、「社会教育主事は、学校が社会教育関係団体、地域住民その他の関係者の協力を得て教育活動を行う場合には、その求めに応じて、必要な助言を行うことができる」。

学校がこういった教育活動をやって、その求めに応じて社会教育主事は必要な助言を行うことができるんですから、具体的に言うと学校長に対して社会教育主事が助言できるんです。これは大変大きなことです。司書や学芸員にはそういう位置は与えられておりません。

学校教育に対して国も相当力を入れている。これは世の中の優先順位としてしようがないです。学校教育と社会教育をてんびんはかりにかけたときに、国民全体がどっちを重要視するかといったら、それはやっぱり義務教育のほう、学校教育なんです。今、学校教育がいろいろな問題を抱えているというのはもう皆さんおわかりのとおりで、国としてはこれを何とかしたい。そこにさきほど

言ったように地域学校支援本部でありますとか、放課後子どもプランなどが掲げられました。

放課後子どもプランというのは、学力格差が生まれている1つの要因に放課後の過ごし方の格差があるというんです。放課後、学校が終わってからの格差——ある子供たちは塾に行ったり、家庭教師がついたり、習い事に行く。その一方で、そういうところには行かずにコンビニだとかに行って遊んでいる、ゲームセンターに行って時間をつぶして、お母さんやお父さんが帰ってくる時間になったら行く。この放課後の過ごし方も1つは学力格差、あるいは心の問題につながっているのではないかということもあって、この放課後の過ごし方をもう少し工夫しましょうというのが、放課後子どもプランであります。

こういったことを学校が考えたときに、学社連携——これも古くから言われておりますが、学校教育と社会教育の連携です。学社連携、学社融合とか言います。この一環で社会教育施設を使って学校教育を支援しましょうということなんです。そのときに、学校から求めがあった場合に、それに対して助言を与えるのは社会教育主事だと、こういう位置づけであります。

ところが、社会教育主事の発令は全国でどんどん減っています。教育委員会の中には社会教育主事がないというところもあります。ですが、現状では社会教育主事にそういう役割を与えたのが今回の法改正です。

これから社会教育主事をどうするのかというのはなかなか大きな問題です。地域の中でコーディネーター役を果たしてもらおうんだというのが社会教育主事の位置づけです。社会教育主事の発令数そのものは今や司書よりも少ない状況で、教育委員会の中でせいぜい1人か2人です。図書館があれば司書はもう少し人数はいるはずですが。

したがって、これから社会教育主事が生き残る道といたら、こういうふうに学校との連携の中で考えていかざるを得ないようであります。これをどういうふうに図書館関係者は見ていくのかというのは、もうちょっと1時間半ぐらいではしゃ

べりきらない大きなテーマです。

私はむしろ、図書館司書とか博物館学芸員にもそういう権限を与えて、学校長の求めに応じて、司書資格を持った例えば図書館長さんが校長先生にもいろいろと相談に乗る、あるいは連携を進めていくという上では、そのほうがいいだろうと思います。社会教育主事の方が、この中にいらしたらほんとうに申しわけないんですが、社会教育主事の方は社会教育とか公民館はよく詳しい。公民館主事の経験をお持ちの方もいらっしゃいます。でも、図書館のことは残念ながらもなかなかわからないということもありまして、十分地域の中での社会教育施設、図書館を含めた連携が社教主事を中心にした体制で整うかどうかは甚だ疑問であります。ですが、とにかく今回の法改正では、そういう位置づけが与えられたということになります。

先へ行きましょう、2番。今までの社会教育法の改正にかかわる部分でした。今度ははいよいよ改正図書館法です。

2の1、教育基本法の改正を踏まえた規定の整備。この2の1は先ほど言いましたように、社会教育法でも同趣旨の文章がありました例の社会教育における学習成果の活用です。これに対して日本図書館協会が意見を出しました。学習者の行う活動の機会の提供は図書館が能動的に行う図書館奉仕の活動とは異なり、図書館法第3条全体の条項とは異質な内容であるという批判があります。基本的には私もこれは正しいと思います。

例えば目録をとるとか、資料の提供をする、使い方がわからない資料について図書館員が案内をする、いわゆるレファレンスサービスです。あるいは貸し出し、こういったものを図書館法第3条に書くのはよくわかります。それはどこの図書館もやらなくてはいけないからです。それは県立図書館であれ、人口3,000人の村立図書館であれ、同じようにやらなければいけません。

ところが、今回の学習成果の活用というのは、そういう意味では必ずやらなければいけない図書館の仕事とはちょっと性格が違うと思います。そ

ういう意味では、図書館法第3条にこれを入れるのが適切だったのかどうかは私もしささか疑問ではあります。でも、とにかく入ってしまいました。

私の意見、そこに糸賀の意見と書いたところはほんとうに私の個人的意見です。社会教育法第1章の総則にこの社会教育における学習成果の活用を明記すれば十分だったように思います。さきほどの生涯学習が、図書館法や博物館法に書かれてないと言いました。あれは結局、社会教育法に入っただけです。生涯学習ですらそうであれば、この学習成果の活用は何も図書館法第3条、図書館奉仕に書き込まなくても、上位法の世界教育法の総則に書けばそれで十分だったのではないかという気がいたします。

次、2の1の2。図書館法第3条及び第15条における家庭教育の向上。これもよくいろいろところで講演をすると質問が出てまいります。家庭教育の向上のために図書館は何をやらばいいかという質問であります。

これは教育基本法の第10条、家庭教育というのが今回、新しく入ったということの反映でもありますし、図書館法の具体的な条文では第3条に「家庭教育の向上に資することとなるよう」という文章が入りました。さらには、図書館法第15条の図書館協議会、ここの委員構成に「家庭教育の向上に資する活動を行う者」というのが入りました。ついでに言うておきますと、博物館法までにも、博物館法の第21条、博物館協議会の委員構成のところに「家庭教育の向上に資する活動を行う者」というのが入ってきております。

これに対して、やはり日本図書館協会が意見を出しております。家庭教育の向上に資するとの価値観を伴った表現はいかがなものか。家庭教育関係者についての定義が必要ではないかという意見を出しております。

参考までに中教審の分科会の答申、これは昨年2月に出たものです。これは文部科学省のホームページにアップされてますので、この答申が今回の法改正の基礎になっているというか、たたき台といえますか、ベースになっているのは間違い

ありません。

この答申の中にこういうくだりがございます。「家庭教育支援については、家庭の教育力の低下が指摘されている中で、情報や学習の機会の提供の重要性が高まっており、家庭教育支援をより充実させることが求められている。このことから、家庭教育支援を社会教育行政の重要な任務としてより明確にすることは重要である」と。

つまり家庭教育、家庭の教育力の低下が指摘されているときに、これは家庭だからプライベートな問題、私的な営みであります。ここに行政がかかわるのはいかなものかと当然、考えられます。私も単純にはそう考えておりました。しかしながら、この中教審の考え方としては、行政としてほうっておけない。家庭教育支援を社会教育行政の重要な任務としてより明確にすることが重要だと言いつつ切ったわけです。

つまり、家庭にばかり任せていられないほど、今の一部の家庭は教育力が完全に崩壊している。子供の学力低下だけではなくて食育、食べることについても教えなければいけない。基本的な生活マナー、公共スペースでどういうふう子供が振る舞うべきか――これ、いわゆるしつけですね、こういうことについても十分できていない。それだけに行政としてもこれはもはや無視してはいられないという認識です。

地方自治体や国が家庭の中に踏み込んでいくという危惧はありますが、もはやそうも黙って見過ごしているわけにはいかないということのようでもあります。

先ほどの日本図書館協会の意見の家庭教育の向上に資するという価値観を伴った表現はいかなものか。これはこれでわかりますが、ただ残念ながら、平成13年、今から8年前、昨年法の改正が平成20年でしたから、その7年前に社会教育法が改正されておりまして、その第3条に、国及び地方公共団体は学校教育との連携の確保に努めるとともに家庭教育の向上に資することとなるよう必要な配慮をするものをする、社会教育法が平成13年、2001年の時点で既に改正されているんです。

それを単に踏まえて、図書館にも、あるいは博物館にも協議会の委員構成に「家庭教育の向上に資する」という言葉が入ってきただけでありまして、文科省としてはこれで整合性をとったんだというだけの話であります。

また、家庭教育関係者の定義が必要ではないかという疑問もありますが、同じ平成13年の社会教育法改正で、社会教育委員にどういう人になるかという法の規定の中に、この家庭教育の向上に資する活動を行う者が入っております。平成17年度の社会教育調査報告書、国が3年ごとにやっておりますが、この数字を見ますと、既に全国で2,282人が任命されております。したがって、ここで言う家庭教育の向上に資する活動を行う者というのは、全国にもう既にそういう実態があるんだということになります。多くはやはり学校関係者、PTAでありますとか、地域の中でいろいろな学校にかかわる、教育活動にかかわる団体があります。こういった団体の方が選ばれているケースが多いように思います。

次にまいります。今までの話は、全国方々でさせていただいているんですが、その次の2の2、図書館の運営状況に関する評価並びに関係者への情報提供、このあたりは特に全公図の研究集会のために新たに用意した内容であります。特に今日は館長さん方を中心に図書館の経営に当たる方々が多いだろうということもありまして、この運営状況に関する評価並びに関係者への情報提供のところは少し詳しくさせていただこうと思いました。

今回の法改正で、図書館法の第7条の2に設置及び運営上、望ましい基準が入り、同じ第7条の3に運営の状況に関する評価、同じく7条の4に運営の状況に関する情報の提供というのが新しく入りました。

今年の2月だったか、西日本で講演会があったときに、出席していた館長さんから質問がありまして、どうしてこの3つが同じ第7条の2、3、4なのかという質問だったんです。これについては、これまで随分、私としては説明してきたつもりなんです、新しく館長になられた方、特に

今日は7月、この4月に図書館に異動されて館長でありますとか、あるいは副館長、次長さんとかにおなりになった方はよくわからないかもしれません。

今日、そういう方もいらっしゃるのかと思いきや改めて説明しますが、7条の2と7条の3と7条の4は法律上、主語が違うんです。主語が違う条文が7条の2、3、4にあるのはおかしい。ちなみに第7条そのものは、例の研修、この後、出てまいります、第7条は、「文部科学大臣及び都道府県の教育委員会は、司書及び司書補に対し、その資質の向上のために必要な研修を行うよう努めるものとする」というのが第7条です。その次の7条の2の主語は、今度は文部科学大臣です。さきほどの7条の主語は文部科学大臣及び都道府県の教育委員会。次に今、第7条の3は、今度は「図書館は」となっています。主語がみんな違うんです。違うものが同じ条文に入るのはやっぱりおかしいんです。

なぜこういうことになったのか。答えは、この7条と7条の2と7条の3と7条の4は全部、異なる条文、違う条文なんです。

日本の法律で、中にはご存じの方、多いと思いますが、平仮名の「の」でつないだ場合には、それは全部、異なる条文です。第7条の2項というときには7条という1つの大きな条文の中の1項、2項、3項、4項なんです。ところが、7条の2となったときには、第7条の次の法律の条文だということを意味しています。7条の3は7条の2の次の条文です。

何でこんなことをやらなければならなかったかという、要はこの4つの条文は、第8条よりも前に入れたいからです。だから、ほんとうは7条の2は第8条でもいいんです。7条の3は第9条でいいんです。7条の4は第10条なんです。ところが、そういう法改正をやってしまうと、法律の8条以降の条文が全部、条文番号がずれます。それをやりたくなかったからです。

図書館法の第10条が、図書館に関しては地方自治体の条例で定めるとなっています。皆さんの図

書館の条例の中に、「図書館法第10条に基づきこの条例を定める」と書いてある自治体はかなりあるはず。全国の図書館条例の多分9割ぐらいは、「図書館法第10条に基づき」と、図書館法第10条を引用しています。

今の4つの条文を、7条の2ではなく、8条、9条、10条としてしまうと、その第10条が13条か何かにずれてしまいます。そうすると、全国の自治体で議会に図書館法第10条と書いてあるのを第13条に改正しなければならないという事務手続が発生してしまいます。これはすごくむだだろうということで、文科省としては第8条以降の条文を動かさずに、図書館法が1950年、昭和25年に制定された後に、第7条が削除され、欠番となっていましたので、この7条に4つの条文を全部、押し込んだということになります。

ですから、7条のところに4つありますが、この4つの条文はそれぞれ独立しています。だから今後、7条の3と7条の4の間にまた別の条文を入れるんだとすると、第7条の3の2とかと入ってくるんです。法律の中には、第何条の何の何の何のなんていうのもあるらしいですから、全部、その間に突っ込まなければならないときにはそうなるんです。

それから、望ましい基準はもともとは図書館法の第18条にありました。この18条を今回、望ましい基準第7条の2に持ってきたんです。それはなぜかという、第18条は図書館法の第2章にあったんです。この法律は全部で3章構成です。第1章が総則、第2章が公立図書館、第3章が私立、プライベート、私立図書館の規定です。第18条というのは公立図書館の規定だったわけです。ですから、公立図書館の望ましい基準を定めるというのが法改正前の位置づけでした。

ところが今度、私立図書館についても、この望ましい基準を定めることに国としてはしたわけなんです。ですから、望ましい基準の条文の1を第1章総則に持って来ざるを得ないんです。第1章の中であいているところはどこかといったら、今言った第7条。だから、私立図書館と公立図書館

の両方にかかわることは全部、第1章総則に入れないといけないんです。第1章の中でちょうど条文があいていたのが7条。第10条の今言った図書館条例の規定のところは動かさない。したがって、7条のところは4つを全部、押し込んだということになります。

そういうことですので、それぞれの条文は独立しているということをご理解ください。

こういうことも、ほんとうは文科省はちゃんと説明すればいいんですけども説明してないんです。だから、全国で疑問に思われている方が少なからずいらっしゃるようです。この機会に説明させていただきました。

今後、私立博物館についても望ましい基準が策定されることになりまして、先ほども言いましたように、今月7月の末に開催される第4期の協力者会議では、私立の望ましい基準を含めた検討を進めてまいります。

図書館の評価のあり方について、私はここには4つのキーワードを抜き出しました。1つは今後、評価を進めていく上で、利用者参加、あるいは住民参加ということが求められるだろうと思います。これに関しては、実はこの法改正が行われたときの事務次官の通知の中で、このことが明確に示されております。

事務次官が、この法律の改正に当たりまして通知を同時に出しております。今、申し上げている評価についても、こういう通知文がこの中に含まれております。ちょっと読み上げます。

「公民館、図書館及び博物館の運営状況に関する評価の具体的な内容については、第一義的には評価の実施主体である各館が定めるものであるが、その際、利用者である地域住民等の意向が適切に反映され、評価の透明性、客観性が担保されるよう、例えば公民館運営審議会や図書館協議会、博物館協議会等を活用するなど、外部の視点を入れた評価を導入することが望ましい」と、こう書いてあるわけです。

ですから、評価のやり方については各館が定めなさい。ただし、その際に地域住民の意向が反映

されなければいけない。そして、評価の透明性や客観性が確保されていることが必要ですと。透明性、客観性、この辺は今、図書館に限らず、地方自治体にとってどんな業務でも必要なことです。そのためには、例えば図書館協議会を活用するなど、外部の視点を入れた外部評価、あるいは第三者評価、それが望ましいということがこの中でうたわれております。したがって、図書館協議会をお持ちのところであれば、図書館協議会がかかわってこの評価をやっていくということが必要であります。

それから、レジュメに戻りますが、もう1つは情報公開。今のところでも客観性、あるいは透明性を高める。評価の結果についてはもちろん自治体の広報に一部を載せたり、あるいはホームページにそれを掲載して、広く地域住民の方々、あるいは納税者の方々も見られるようにするということが必要であります。

それからもう1つ、今、評価の中で問われているのがやはり満足度、顧客満足です。CSと一時、言われました顧客満足、これがカスタマー・サティスファクション、あるいは消費者満足、コンシューマー・サティスファクション。図書館で言えばユーザー・サティスファクション、利用者満足度です。こういったものもこの評価の1つのやり方として考えていくことが今の時代ですと求められます。

こういったことを踏まえて、最後にPDCAです。地方自治体の関係者はみんな、これで頭を痛めているんですけども、PDCA、呪文といいますか、念仏のようにみんな唱えています。プラン、ドゥ、チェック、アクション。計画を立てて、実際に実施してみて、それを評価、チェックして、特に数量的な指標で達成度を見て、どこが足りないのか。それに基づいて次のアクション、改善計画、向上案というものをまとめていくということです。

図書館の場合ですと、いろいろな指標を使って数量的な測定、評価もありますし、定性的、質的な評価ということもできます。今日はそういう評

価だけを取り扱うこの研修会というか、研究集会ではないので、この具体例については、私もかわりました杉並区の区立図書館の評価がそれぞれ評価できると思います。

私は杉並区の図書館協議会の委員をこのときに務めておりまして、協議会がかかわりまして、評価の枠組みも随分、時間をかけて検討いたしました。ただ、この杉並区の図書館経営評価報告書がホームページのかなりわかりにくいところに置いてあります。

まず杉並区の公式ホームページから、「杉並を知る」というところをクリックしていただいて、次に「区政資料」、次に「報告書・アンケート結果」、そして「教育」とたどるんです。そうすると、この杉並区の経営評価報告書が出てまいります。全部で147ページ、極めて大部なものです。

これは私、図書館協議会がかかわったものとしてはなかなかうまくできていると思います。もちろん改善の余地はあります。図書館としての改善の余地と図書館評価のやり方として改善の余地があります。特に満足度調査のやり方はうまくありませんので、あまり私はお勧めはできませんが今後、改善されていくものだと思います。ぜひそのあたりを見てください。

地域館が中央館を含めて13館ありますが、この13館の館長を全部集めまして、協議会が最後、一館一館、この評価シートに基づいてヒアリングをやっていきました。これは画期的なことです。それぞれの図書館長さんが、自分の図書館はこういうふうにご自己評価していますと説明し、それに対して中央図書館、直営の部分が、当該地域図書館をまた違った評価をします。このずれをまた協議会の委員がいろいろと質問をして、今後どう改善していくんだということをするわけです。

ちなみに、大事なことは杉並区の図書館は13館あり、直営でやっている図書館と、窓口業務を全部委託している図書館と、完全に指定管理者でやっている図書館が混在しています。指定管理者の場合は、指定管理者の責任者が説明します。それを同じ枠組みで評価しているということには意義

があると思います。

一番最後の13館全部のヒアリングをやったとき、1時から始まって7時ぐらいまで、6時間かけてやって、協議会の委員も疲れましたが、それだけ時間をかけてお互いに共通の資料を目の前にして意見を戦わせたというのは、杉並区の図書館史上、私は画期的なことだと思います。それに住民も参加しているということです。

それぞれ、やはり意識が生まれます。当然、館長さんは、地域館であっても、自分の責任で、うちの図書館はこういうふうに見るんだということの説明責任が当然あります。それに対して協議会も意見をつけ加えて、協議会の意見もかなり厳しい意見を、私もかなり主張しました。それも全部、公表されています。そういうものを見ていただくと、やはり図書館について期待されるものも大きいだけに、シビアな目で見詰められていくんだということもわかっていただけるだろうと思います。

実は同じようなことを都立図書館の協議会でもやりまして、ちょうどそれが今週の月曜日でした。つい4日から5日前です。都立図書館について、また違う評価の枠組みでかなりきめ細かく、重点事業について、前年度の実績、数値に基づいて一つ一つ評価をしていきました。これも通常、協議会は2時間で終わるのが、今週のこの評価をやったときだけは結局3時間やりました。

それぐらい今、協議会の委員の方々も関心を持っています。自分たちの図書館をやっばりよくしたいんです。そういうやり方で、お互いに改善に向けて努力をしていくということが現にこれから方々の、図書館で起きていくのだろうと思います。それが今回の法改正の趣旨、ねらいでもあったということになります。ぜひその評価の枠組みとかやり方については、都立図書館のホームページや、ここに紹介した杉並区の例を参考にさせていただきたいと思います。

繰り返し言いますが、このやり方がベストだとは思いません。まだまだ改善の余地はありますし、図書館サービスそのものが果たしてこれでいいのかどうかという問題がありますが、住民がチェッ

クをしていく。PDCA、プラン、ドゥ、チェック、アクション、そういう意味ではいずれの図書館もなかなか、行政側、図書館側の理解もありまして、住民が参画できるような余地が残された評価だろうと思います。

これが今や、地方自治体に求められるガバナンスということです。行政が一方的にガバメントする、統治するのではなく、住民、納税者、利用者が参画して、その結果、評価のプロセスを公開しながらやっていくという、こういうガバナンスが求められる時代にふさわしい評価のやり方になってきたんだろうと思います。

評価についてはそれぐらいにいたしまして、満足度のことをちょっとだけ補足させていただきます。2の2の2です。こういった評価をやる際に、しばしば利用者調査を行って、そこで満足度を尋ねることが行われております。ただし、満足度調査は経営評価のためのツールとしてはいささか問題が多いと考えております。

それはどういうことかといいますと、来館者調査で図書館に来た人に満足度を聞いた場合、大体週のうちの2日とか3日とか、せいぜいで1週間ぐらいしかやらないわけです。そうすると、この調査に答える人たちは図書館の常連が多いわけです。例えば月に一遍しか来ない人、年に数回しか使わない人は、その調査期間にアンケート調査に当たることは少ないということになります。毎日、来ている人や週に二、三日来ている人は当然、その調査に当たることになります。そういう意味では常連が多く、常連はその図書館に満足しているから常連になっているんです。この人たちに満足度調査をやっても、それは当然、満足度が高くなります。

逆に図書館をあまり使わない人、ここには未利用者と書きました。ほんとうは図書館を使う可能性はあるんだけど、なかなかいろいろな事情で使えない。図書館が遠いとか、あるいは図書館が使える時間には開いていないとか、こういう人たちは使えないわけです。こういう人たちの意見はやはり聞けないことになります。

やや古いデータですが、1983年、今からもう20年以上前ですが、私が埼玉県岩槻市(当時)、これはもう合併して岩槻市もなくなっていますが、岩槻市で調査をしたときには月に1回以上、図書館を使う人を常連といたしました。そうしたら、月に1回以上使う常連は、岩槻市の市民全体の中で27%、4分の1ぐらいだったんです。

ところが、今度は岩槻市の図書館でアンケート用紙を配りまして、あなたは図書館をどれぐらい使いますかと聞いて、月に1回以上と答える人は67%、つまり3人に2人ぐらいは常連と図書館では答えるんです。それぐらい、図書館でアンケートを配った場合と、地域住民に聞いた場合では、答える人の層が違っているということでもあります。

では、住民調査をやればよくわかるのかもしれませんが、今度はこういう人たちは、図書館にもともと興味がない人もいて、回収率はなかなか高くなりません。低いんです。一方、この満足度調査をやれば図書館サービスの質がわかると考えられていますが、私は図書館サービスの質の評価と接客業、接客業における顧客満足とはちょっと違うのではないかと考えています。

具体的に言いますと、満足度調査というのは図書館への期待度との相対関係にあります。つまり、期待度が低いと質の低いサービスを提供してもお客さんはそれで満足してしまいます。つまり、わかりやすく言うと、もともと図書館に大して期待してないんです。大して期待してない人が図書館にやってきて、意外に親切にしてくれたら結構親切だったといって満足しちゃうんです

わかりやすい例が高級レストランとファーストフードのお店を考えてみてください。高級レストランでちゃんとしたウェイターがいて、メニューもいい食材を使っている、いい音楽もかかっているようなところでゆったりと食事をする。当然お金も高いです。何千円、何万円とかかるようなレストランです。一方、ファーストフードに行ってハンバーガーを食べようと思ったときに、そこで提供されている食材や店員の対応というのはもうマニュアルどおりできています。どちらで満足度

調査をやっても実はほぼ高い満足度が得られるんです。高級レストランで満足度調査をやっても、ファーストフードのお店で満足度調査をやっても。それは、期待しているものがそもそも違うんです。

ファーストフードのお店に期待するものは何ですか。とにかく早く、とりあえず空腹が満たせること。当然、そこで出てくる食材に高級な牛肉を使ったようなハンバーガーを期待する人は普通いません。大体価格がそれに合った価格にしかになっていないんですから。そうすると、ファーストフードのお店に期待するものと、高級レストランに期待するものではもともと違うんです。その期待の水準になかったときに、ファーストフードでも満足するし、高級レストランでも満足するんです。

図書館は高級レストランを目指すのか、ファーストフードの店を目指すのかで、満足度は同じでもそこで提供されているサービスの質は実は違っているということになります。

したがって、常連を主たる対象とする来館者調査で現行のサービスについて満足度を聞いても、大体6割から7割の方は満足しています。それで、逆に図書館が満足してしまっただけではいけないわけです。うちの図書館、まあまあやってるな、これだけ満足度が高ければいいやと。しばしばこの手の利用者満足度調査は、結果的には図書館の自己満足調査で終わっているということがあります。その辺はぜひお気をつけいただきたいと思います。

それから、サービスの質といったときに、私はもう1つはサービスの構成比でもあらわせるのではないかと考えています。満足度だけではありません。例としてここに2つ挙げました。同じ100冊の貸し出しでも、分類や貸し出し目的の比率によって貸し出しの質は違うだろうと思います。同じ100冊貸してもです。

例えば900番台、文学がすごく多い図書館と、例えば400番台、自然科学でありますとか、あるいは500番台、産業とかという、工学ですか、とかというところの貸し出しが多いところでは、同じ100冊を貸し出しをしても、そこの質が違うと思います。一概に、どっちがいい悪いではなく、提供し

ている資料の質が違うんだと思います。

例えば、あるいは子供、児童書の比率が高い、低い。これは地域の特性によって当然、違ってくるわけです。大人の利用が多いところと子供の利用が多いところ。文学の利用が多いところと、あるいは産業とか工学、技術関係の資料の利用が多いところ。そういう質の違いは、単純にNDCの日本十進分類法、これの分類比でも見ることができるだろうと思います。

レファレンスでもそうです。単純な所蔵の確認が占める割合がどれぐらいなのか。時間のかかる調査レファレンスがどれぐらいあるのか。同じ100件のレファレンスを受けても、単純に所蔵確認、こういう本がありますか、この本、お宅の図書館に所蔵されていますか、今、借りられますかという問い合わせと、いや、地域の中のこの歴史的な資料について、なぜこういうことが出てくるようになったのか、その歴史的な由来を知りたいという問い合わせとでは当然、違います。その比率を見ていくことで、その図書館に期待されているものということやうかがい知ることができるように思います。

そういう意味では、サービスの質は満足度調査だけではなくて、サービスの中身をもう少しカテゴリーで分けていくことで、その図書館のサービスの質を知ることができるように思います。

その次の2の3、司書の資格取得要件の見直し及び資質の向上。これはこれから大学で司書の資格を取る場合の科目が変わってきたということです。既に図書館で働いている方々にとっては直接、関係はないと思います。

その次の3、図書館資料としての電磁的記録のところに進みます。先ほど冒頭のところで、電磁的記録が今度、図書館に入ってきました。それによってどういう影響を受けられるか皆さんに手を挙げていただきました。したがって、ここについてはちょっと説明したほうがいいと思います。4ページのところで、図書館資料としての電磁的記録。

電磁的記録がどういうものかは先ほど説明いた

しました。ところが、この「電磁的記録」という言葉は、既に日本の法律には随分前から入っているんです。電磁的記録というのが入ってきたんで、これがデジタルメディアの新しい表現かと思われた方もいらっしゃるようですが、そうではありません。

ここに書きましたように、実は刑法の第7条の2、この法改正があったのが昭和62年、今から25年ぐらい前に刑法7条の2に、「この法律において「電磁的記録」とは、電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう」というふうに、もう既になっているんです。それぐらい古くからある表現が、ようやく地域の情報拠点などという図書館の法律にも入ってきたということになります。

ただし、電磁的記録といったときに、はっきり言っておきますが、オンラインのデータベースとインターネットはこれに含まれません。よくこの手の研修で、電磁的記録にオンラインのデータベースが含まれると思う人って手を挙げるとほとんどの人が手を挙げるんですね。みんな間違いです。含まれません。インターネットも含まれません。なぜなら、これは先ほどの事務次官通知にそう書いてあるんです。ただ、事務次官通知を読んでもそうは読み取れないのですが、そう読むほかありません。事務次官通知にこう書いてあります。

なお、図書館資料における電磁的記録については、図書館法第17条、これはいわゆる無料原則です。この無料原則の規定に関し、従前の取り扱いを変更するものではないと書いてあります。

第17条は、図書館資料の利用に対していかなる対価をも徴収してはならないというものです。したがって、図書館資料の中に電磁的記録が入ってきたときに、その電磁的記録にオンラインのデータベースとインターネットを含ませると、それについてはお金を取れないことになってしまいます。

中にはオンラインデータベースの利用に関してお金を取っているところがあります。インターネ

ットの利用に関しても、一部の図書館でお金を取っているところがあります。大部分の図書館は無料です。ただし時間制限、30分とか1時間は無料ということをやっています。でも、現にお金を取っているところもあります。そのために、平成10年の専門委員会報告と矛盾しないように解釈せざるを得ないということになりまして、電磁的記録を含む図書館資料とは、図書館が収集し、保存する対象となり得るものであって、図書館が主体的に管理する各種メディアを指します。したがって、他の自立した機関や組織が管理し、図書館が外部からネットワークを介してアクセスするのみのデータベースやあるいは電子ジャーナル、大学図書館の世界では今、雑誌はほとんど電子ジャーナルです。この場合の電磁的記録に含まれないと解釈すべきだと考えます。

その下に今の事務次官通知の該当部分を抜き出しました。今回の法改正による図書館資料の概念の拡張は1998年、今からもう11年前の専門委員会報告において示された図書館の無料原則をめぐる解釈と矛盾するものではありませんということですよ。

したがって、電磁的記録の中には、残念ながら今言ったオンラインデータベース、外部のサーバーに蓄積されている電子ジャーナル、インターネットは含まれません。含まれるのはCD、DVD、図書館が管理しているもの、図書館のサーバーに蓄積されているようなものは図書館資料ですが、外部であって、外部が管理していて、その外部の都合でいつでも削除されてしまうようなものは、図書館資料とはやはり呼べないということです。

この4ページの一番下の糸賀の意見。だったら、私は、インターネットやオンラインのデータベースを図書館資料として位置づけなくてもいいから、図書館奉仕、図書館サービスに不可欠な媒体として位置づけるべきだったというのが、私の意見ですよ。

一番下の意見、糸賀意見、4ページ、これからの図書館像の実現に向けて、インターネットを使ったり、オンラインデータベースを使うのはそう

いった外部の情報源へのアクセスに当たるわけです。外部の情報源へのアクセス提供を図書館奉仕、図書館法第3条ではそう呼んでいるわけです。いわゆる図書館サービスです。図書館サービスの1つに明確に位置づけるべきだったと思います。先の協力者会議と歩調を合わせ得なかった点は大変惜しまれます。先の協力者会議というのがこれからの図書館像のことを指しています。

これと歩調を合わせるんだと、あそこにはそういうことが書いてあります。これからハイブリッド図書館を目指すべきだと書いておきながら、今回の法改正でインターネットと外部データベース、電子ジャーナルといったものをいわば宙ぶらりんの状態にしてしまいました。図書館資料としては位置づけません。でも、図書館は今後、どんどん導入してハイブリッド化を目指すべきだとなっているんです。これはある意味では矛盾しています。だったら、ちゃんとインターネットやオンラインデータベースを図書館奉仕の中に位置づけるべきだったと私は思います。

最後、これからの図書館経営というところに飛びたいと思います。この項目に挙がっているところで、ぜひ説明が聞きたいということがございましたら、後で質問されてください。

これからの図書館経営というところで私はここに、「困ったときには図書館へ、わからなければ司書に聞け」をうたい文句に課題解決型図書館を目指すべきだと。特に展示コーナー、レファレンス案内、他機関との連携。さきほど学校との連携の話が重要だということは言いました。レファレンスの案内について、レファレンスというと選書、本の選択が司書の専門性を発揮するところだという話はよく出てまいります。ところが、全国の図書館、どこへ行ってもそんなにレファレンスって質問が来てないんです。ここが司書の腕の見せどころだとか言いながら、残念ながらそんなに質問は次々と来ません。

そこで、どうやったら図書館でそういうことを聞いてもいいのかをわかってもらえるのか。それは、図書館の中で「レファレンス」という言葉は

そもそも片仮名で利用者にはわかりません。この表現を変え、同時にサインを変えていくこととして、私が言っているのは、この「? (はてなマーク)」1つです。

千葉県の市川市の図書館。この図書館のレファレンスのカウンターはとても立派です。これは大理石でできていますが、そんなに立派にする必要はありません。ただ、このサインは遠くから見てもよくわかるサインでいいと思います。大きなはてなマーク1つ。そのカウンターの前にとにかくいすを置きます。お客さんはそこに座って、腰をおろして聞いていいんだということです。

そういう話をしましたらほかでもいろいろとやり始めまして、これは千葉県の我孫子の図書館です。お気軽にどうぞというふうになっていまして、はてなマーク1つです。カウンターの上に下がっております。

おもしろいのは、千葉県の成田市立中央図書館です。ここは2階にこういう参考図書室があったんです。ところが、なかなかここまで上がってきてレファレンスの質問を寄せる人が多くないんです。そのために、1階に本の相談のカウンターを別に設けたんです。この右側のほうでは貸し出しや返却をやっています。

おもしろいのはこの数字です。ここに今、「118」と書いてあります。これは、何かというと、あそこで番号札を受け取るんです。よく銀行とか郵便局で順番待ちの札をとりますが、あれと同じものが出てくるんです。これは多くの利用者にとって、自分の順番が来ればちゃんとあの人が相手をしてくれるということを示すんです。しばしば、聞こうと思ったけれどもだれかが、先客がいるともうあきらめてしまうというお客さんが結構います。でも、これは、仮に今、ふさがっていても、あの番号札を持ってればどこか、図書館、遠くの、ほかのところに行っても、遠くからも見えますから、自分の順番が来たら何かこの人に相談が持ちかけられるんだということを示すという意味ではいいやり方だろうと思います。実際に、この図書館では土日などは大勢の人がこの番号札を引い

て順番を待ってるようです。

という光景をお見せしたところで、ひとまず私のお話を終わらせていただきまして、もしも皆さんのほうから、ここがよくわからないとかここをもう少し、今の話の中では全然触れられなかったようなことでも、レジュメの中にあるようなものでももう少し詳しい説明が欲しいということであれば補足をさせていただきたいと思います。いかがでしょうか。

#### 質問者

先生の最後の、これからの図書館経営のくだりのところでございますが、先生の今までお話を聞きながら、おぼろげながら、方向としてはこの課題解決型図書館だろうという気持ちは来ているんですけど、そのあたりをもう少し具体的に教えていただけましたら。

#### 糸賀

ありがとうございます。課題解決型図書館というのもよく誤解されています。この課題解決型図書館ということを言い始めたのは今から10年ぐらい前の、私が日本図書館協会の町村図書館活動委員会の委員長をしているときにつくった「Lプラン21」という政策提言があります。その中で言っているんです。そのときには、別にビジネス支援が課題解決型だとか、あるいはさきほどの医療情報提供、それから裁判員制度を含めた法律情報の提供が課題解決型だと限定して考えたわけではありません。今でも私は、課題解決というのは、公共図書館の利用者が、自分の課題でもいいですし、地域の課題でも、その課題を図書館を使って解決する。もう少し具体的に言うと、到達する答えは同じでも、その答えに到達するまでのスピード、時間を短縮することができれば、それは図書館が課題解決に貢献したことになるだろうと思います。

よく全国でも誤解されるのですが、図書館に行きさえすればすべての課題が解決するようにするのが課題解決図書館だといったら、そんなことは無理です。地域住民は図書館で本も読みますし、

当然、インターネットも使いますし、もっと公的な相談の窓口に行きますし、医療相談で言えば当然、お医者さんにかかります。図書館の医療の本だけ読んで、それで健康になったら、ほんとうになればいいですけども、それは危ないです。

そうではなく、お医者さんに相談する前にまず自分でも下調べをしないと、お医者さんと面談をする20分とか30分の時間がうまく使えないんです。何も知らない状態でお医者さんが一から説明してしまった場合と、ある程度、自分も下調べをして、家族の健康、自分の健康のことについて、何かこういうことがあるらしいですね、本で読みましたらこうなっていましたということでやっていったほうが、お医者さんとの面談の時間が効率よく使えるんです。そういうことをするために、図書館は家庭医学の本だけではなくて医学の本も持っているはずなんです。そういうものを使って家族の健康、そして自分自身の病気のことについて、自分なりの答えを見つけるまでの時間をもっと短縮して、節約、効率よくやりましょうというのが課題解決型図書館という意味です。

したがって、課題解決というのは、別に法律、ビジネス、医療といった主題区分に限定されるわけではありません。図書館を使う人が困ったな、どうしようと思ったときに、そうだ、図書館に行って調べてみよう。これは別に、だから自分自身が何か転職を目指すために何か新しい資格を身につけようとか、あるいは今度、家族で旅行に行くから、旅行に行く先の名所旧跡、おいしい食べ物について事前に下調べしようということでもいいんです。これはその家族にとっての課題です。

従来の図書館は、気晴らしに行ったり、暇つぶしに行ったり、好きな趣味の本を読みに行く。これはこれでいいんです。そういうのをやめちゃえとは言いません。趣味の利用だとか気晴らしの利用、暇つぶしでもいいんです。でも、図書館はそれだけじゃないはずなんです。日常生活の中での困ったこと、これはどうやって調べたらいいんだろうと迷ったとき、そうしたときに図書館の司書に聞いてみる、図書館に行って自分なりに資料を

探して調べようとするという使い方をもっとしてもらおうというのが課題解決型図書館です。

そういう意味では、利用目的が違うと言ったほうがいいかもしれません。困ったとき、迷ったとき、何かわからなくてその問題を解決しようと思ったときに、図書館がもっと思い浮かぶようにしようということです。今までそういう使い方をしていた人が、100人の来館者のうちの5人か10人だったとすれば、そういう人たちを20人、30人、50人と増やすべきだろうというのが私がもともと考えていた課題解決型図書館です。

そのためには当然、さきほどのようなレファレンスサービスを使う。あるいは雑誌、新聞のバックナンバーを調べる。単に棚にある本をずっと、ブラウジングといって順番に見て行って、「この本、おもしろそうだな」と引っ張り出すのではなく、特定の目的を持って必要な情報を探す。そうなったときには本だけではないはずなんです。地域資料、行政資料、今言った雑誌、新聞。それもバックナンバーにさかのぼって、図書館はちゃんと資料を用意しているし、検索のための道具も用意してるんです。そういうものを使って、その人や、その地域、その家族、その会社、その団体の課題を解決するためにお役に立ちましょうというのが、課題解決型図書館の趣旨です。そういうことを実現していただけるような方向でお考えいただきたいと思います。必ずしもビジネスや法律や医療だけに特化して考える必要はありませんというのが私の考えです。

#### 質問者

今日の話で、電磁的記録の中に、インターネット、データベースは含まれないという話、実は私、初めて聞きました。それで、その話が、先生のお話ですと、10年前につくった通達を忘れていて、先生だけが気がついて、それだと矛盾するじゃないかと言われ、初めてわかったと。私も役人ですが、そういうことはありがちだということはよくわかります。必ずしも古いことばかり覚えている人はない。

それで、実はこういうことはもうわかって、その後、こういう形で今は含まれないとか、矛盾するものではないとって次官通達か何かで糊塗しています、繕っていますけれども、これをどうするつもりなんですか。国としては将来的にこういうぐあいに変えて、もう一回、改正して、今度はきちんと整合性をとれたようにするか。その辺で何か先生がお聞きになっていることがありますたら教えてください。

#### 糸賀

聞いている範囲では何もありません。私は今後、強く言います。つまり協力者会議とかで、今、おっしゃるようにインターネットやオンラインのデータベースをやっぱ図書館業務の中にきちんと位置づけないとだめだと思えます。そのためには、法改正を去年やって、また来年とか再来年とかにはさすがに彼らもできないと言います。次の法改正のときにはやる。それから、「望ましい基準」を今後、検討します。「望ましい基準」の中では、そういうものが正しく位置づけられるように条文化すると思えます。

それは私は強く言いますし、少なくとも望ましい基準の段階では入ってくると思えます。将来は、今ご指摘のとおりいずれは、法改正のときに図書館法第3条の中に位置づけなければいけないと思えます。

それから、今回の著作権法改正のときに、国立国会図書館が直ちにデジタル化できるようにしました。著作権法31条第2項で、国立国会図書館だけが例外規定があります。あのときには私も見て、「インターネット」という片仮名はもう法律の条文になるんです。そうでしたら、「インターネット」という言葉を今度は入れられるので、インターネットについては図書館、例えば、どういう条文になるかわかりませんが、「インターネット等を用いた図書館サービスを積極的に行うこと」みたいなことが図書館法の第3条の中に入ってくればいいだろうと思えます。

ただ、その法改正は早くても5年ぐらい先にな

ってしまうと思います。その前に「望ましい基準」の中に入れることになるだろうということが私の見通しです。これはちょっと文科省の公式見解ではないのではっきり言えませんが、私としてはそういう方向で働きかける努力はさせていただきます。

#### 質問者

図書館評価の中で、貸し出しではなく閲覧量が測定されてこなかったことも大きな問題とあるんですが、これについては何か具体的に閲覧量の測定について実例として何かご存じのことがありましたら教えていただけますでしょうか。

#### 糸賀

図書館の評価といったときに、貸出冊数を使った評価というのはもう当然、行われています。ところが、今の図書館を見ると、館内で閲覧をしている人がものすごく多いんです。冒頭で申し上げたように、今、定年退職された団塊世代をはじめとして、朝、開館と同時に図書館に来て、いろいろな新聞を読んでいます。いろいろな雑誌を順番に読んでいます。1冊も本を借りずに、お昼ご飯を食べる時間になると帰っていきます。

こういう方たちに限らず、図書館の中でいろいろな調べものを行っている方がいらっしゃいます。中にはコピーをとって持ち帰るだけで、借りない方もいます。そういう方々の利用実績をきちんと把握しないと、蔵書構成、それから閲覧席の数の配置、そういったもの、あるいは開館時間の設定、休館日、休みの日の設定等で、やはり貸出冊数だけ見ていたのではわかりません。そう意味で私は、館内の閲覧量というのを把握すべきだろうと思います。

そのときに、本の数で把握すると、その本を館内で読んでそのまま借りていく人もいますので、館内閲覧と館外閲覧が重複してしまいます。それから、人数で数えても、館内で図書館に入ってきた人が何冊か本を借りて、今度は外で読むこともあります。人数と冊数でカウントすると、どうし

ても重複が出てきてしまいます。重複しないものは何かと考えたら時間なんです。時間は重複しないんです。

つまり、館内で雑誌や本を2時間読んで、そのうちの一部の本を館外に借り出して家で3時間読んだといった場合には、同じ本だと、今言ったように館内閲覧の本と館外閲覧の本の冊数はそこで実は重複してカウントすることになります。ところが、館内で2時間読み、家に持ち帰って3時間読んだときの合計5時間はどこも重なってないんです。

ですから私は、実は館内閲覧量については時間で測定するのがいいだろうと思っています。つまり、調べもので10冊の本を机に広げて、10冊の本を順番に拾い読みしている人と、1冊の推理小説をずっと通して例えば2時間読んだ人でどう違うかということ。資料を10冊広げて調べもので2時間図書館にいて、いろいろな調べものをした。1冊も本を借りずに帰った。ある人は1冊の推理小説を2時間かけて読んだ。私はどちらも図書館の資料を2時間使ったという意味では同じだろうと思います。

片や10冊使った。片方、1冊使って、10冊使ったほうは1冊使ったほうの10倍の図書館資料の利用をしたかということ、そうはならないだろうというのが私の考えです。つまり、時間で数えていけば、1冊、2冊を読んだ場合の2時間も、10冊だろうと20冊だろうと、いろいろな資料を広げて必要な箇所だけ読んでメモをとったり、コピーをとって2時間いたのとでは、2時間の図書館資料の利用という意味では同じでしょう。

そこで、館内の図書館利用者の閲覧時間の総量を出すという試みを私の研究室の学生、院生を使ってやりました。ある県立図書館と、ある市立図書館で両方をやりました。そうしたら、大変おもしろいことがわかりました。

ある市立図書館と県立図書館で、その日、それぞれの図書館に入館した人の人数はたしか600人ぐらいで、たまたまほぼ似ていたんです。ところが、その日、貸し出しをしていった人は、本の貸

し出しは市立図書館のほうがはるかに多いんです。だから、貸出冊数だけ見ていると、市立図書館のほうがよくやってるように見えます。ところが、館内で閲覧している時間を見くと、県立図書館では利用者600人の人が、その図書館にいる間、約6割、60%はその図書館の資料をちゃんと読んでいたんです。一方、市立図書館のほうは、600人の人が入ってきて、実際に図書館の資料を見ていた人は、滞在時間全体のうちの3割、30%ぐらい。つまり、県立図書館の約半分だったんです。

これは、県立図書館と市立図書館の館内での資料の使い方の違いを示しています。

館内で、書架の間をどんな本を読もうかと探しているのは図書館資料の閲覧には含みません。あくまで図書館資料を広げて、そこに視線を落としているのを、我々、図書館資料を見ている時間と考えました。こういうものを把握しておかないと、貸し出しだけではなかなかその図書館の資料の使い方というのがわからないということになります。

今日、お配りした資料の、今、質問された方が見られたのは3ページの下のほう、2の2の2の一番下のところだと思います。閲覧量が測定されてこなかったことも大きな問題だと。これについては今のところ、人海戦術でやっておりますが、これをもう少し簡略化して、2時間ごとに図書館の職員が図書館の資料を使っている人の人数を把握することだけで、その図書館の1日の館内閲覧時間の総量が出せそうだという、見通しを持っております。

もう少しデータが整備された段階で、発表するつもりですが、今のところ、学生なり、図書館職員の巡回。もしくは、もう1つは、これはある図書館でやらせていただいたんですが、防犯用に監視カメラを設置しているところがございます。この図書館で、館長さんの了解をとり、なおかつ館内に幾つかの掲示をして、図書館資料の利用時間を測定するために使わせていただくことがありますというサインを方々に張った上でやらせていただいたこともあります。

いろいろなやり方で館内の資料の閲覧時間を測定することができると思います。そうやった上で、先ほど言ったように図書館の資源配分です。人をどこに置き、資料としてどんな資料を買い、閲覧の座席数やスペースをどう確保するかの有力な手がかりになるだろうと思います。

そういう意味で、この3ページの下のところ、ちょうど私が説明しなかったのを今、質問していただきましたので補足させていただきますが、公共図書館の具体的な目標の取れん先は閲覧（これは図書館資料を読むことです）の総量を増大させることにあると思います。決して貸し出しだけを増やすことでは私はないと思います。館内で読むことも大事なことです。さらに言えば、コストを考えて、その閲覧の量を最適化することにあると思います。

図書館によっては館内閲覧を重視するところがあってもいいはずですが。典型的なのは今、皆さんが座っているこの図書館です。この都立中央図書館、もともと貸し出ししていません。ですから、ここでは当然、館内での閲覧時間の最適化、オプティマイズすることは当然、この図書館では必要です。皆さんの貸し出しをする図書館では、貸し出しのバランスと館内の閲覧のバランスと、もう1つ、ここに書いた遠隔閲覧というのが今、できるようになったんです。

貸し出しというのは、私に言わせると館外で読むために手続をしている、その手続のことを言っているのであって、目的は自宅や通勤途中、その利用者が都合がいいところで閲覧をするんです。館内閲覧は図書館に来て、その図書館の中で資料を読むんです。だから、図書館にとって必要なことは、館内閲覧の総量と、貸し出しというのは私に言わせれば館外閲覧なんです。貸し出しというのは館外で閲覧してもらうための手続にすぎません。その手続をして、今も言ったように自宅や通勤途中や会社でその資料を閲覧することが大事です。遠隔閲覧——自宅や職場からインターネットを使って、その図書館のデジタル化した資料、その図書館が契約している電子媒体、そういうもの

を見ることができるんです。そうすると、館内閲覧と館外閲覧と遠隔閲覧の総量を増やすというのが、実はこれからの図書館に求められていることだろうと思います。

その比率がどうなるかは、図書館によって当然違っていて、それぞれの図書館の考えでそのバランスを考えればいいと思います。東京都立図書館は、うちはもっと遠隔閲覧を増やすんだということで、いろいろなデータベースを導入することも考えられます。それは、地域の特性とその図書館が持っている方針、ポリシー、館長さんの方針でそのバランスは決めればいいことだろうと思います。ただ、その方針を決める上で、今、ご指摘のあったような館内閲覧の総量を把握しておくということも大事な視点だろうと思います。

質問していただきまして、かえってありがとうございました。

どうもご清聴、感謝します。ありがとうございました。(拍手)

— 了 —