

都立図書館改革の基本的方向

平成17年8月25日

第二次都立図書館あり方検討委員会

目次

都立図書館の今後のあり方

1	都立図書館と国会図書館、区市町村立図書館との役割分担	1
2	都立図書館あり方検討委員会(第一次)報告後の取組と残された課題	2
	(1) 広域的・総合的情報拠点としてのサービス提供	2
	(2) 区市町村立図書館への支援	3
	(3) 効率的な図書館の運営	3
3	都立図書館を取り巻く社会経済状況	3
	(1) インターネットを通じた情報収集の急速な普及	3
	(2) 課題解決のための情報ニーズの増大	4
	(3) 区市町村立図書館の充実	5
4	都立図書館のこれからの役割	5
	(1) 都民の課題解決のための情報サービス	6
	(2) 東京に関する情報センター	7
	(3) 区市町村立図書館の支援及び連携・協力	7
	(4) 都政への貢献	8
5	都立図書館改革の基本的考え方	8
	(1) 「待ち」の姿勢から積極的発信へ	8
	(2) 民間サービスの積極的活用	8
	(3) 印刷資料と電子資料の複合利用	9
	(4) 顧客満足度の向上	9

都立図書館改革の具体的取組

1	情報サービスの積極的発信	10
	(1) タイムリーな企画展の実施	10
	(2) 都政の重要課題に即した重点的情報サービス	10
	(3) メールを活用した情報発信	12
	(4) 貴重資料の電子化と公開	12
2	都の行政施策との連携	12
	(1) 東京都公式ホームページ上の情報の蓄積・公開	13
	(2) 政策立案支援サービスの充実	13
	(3) 子どもの読書活動の推進	13

	(4) 学校に対する教育活動支援	14
3	図書館サービスの向上	14
	(1) 民間データベースの導入	14
	(2) ワンストップサービスの充実	15
	(3) 館内におけるインターネット利用環境の改善	16
	(4) 非来館者向けサービスの充実	16
	(5) 蔵書の充実、収蔵対策及び管理の効率化	16
	(6) 書店機能の付加	18
	(7) 図書館サービスの評価	18
4	他の図書館等との連携・協力	19
	(1) 区市町村立図書館の支援及び連携・協力	19
	(2) 東京都関係の図書館等との連携	20
5	組織と業務運営の見直し	20
	(1) 中央図書館と多摩図書館との機能分担の推進	20
	(2) 中央図書館における情報サービス体制の効率化	21
	(3) 日比谷図書館の地元区への移管	21
	(4) 業務委託の推進	22
	(5) 利用者による費用負担	22
6	図書館を支える人材の育成	23
	(1) 司書に必要な能力の見直し	23
	(2) 職務経験に応じた能力開発計画の策定	23

はじめに

東京都教育委員会は、平成 14 年 1 月の「都立図書館あり方検討委員会（第一次）」報告を踏まえ、都立図書館と区市町村立図書館との役割分担の考え方を整理するとともに、都立図書館としての役割を、中央図書館と多摩図書館が機能分担をして果たしていくとの方針を示しました。

以後都立図書館ではこの方針に沿って業務運営の見直しを進めてきましたが、改めて都立図書館の運営の現状を見ると、区市町村立図書館が充実している中で、今後の区市町村との役割分担には、なお整理すべき課題があります。また、インターネットの急速な普及など社会経済の更なる進展に対応できるよう、図書館サービスを刷新することが課題となっています。こうした状況の中で、都立図書館は広域的自治体の図書館としての存在意義を再確認し、改革の基本的方向を明確にすることが必要です。

そこで、昨年 10 月に「第二次都立図書館あり方検討委員会」を設置してこれらの課題について検討を進め、このたび報告書を取りまとめました。今回の報告のポイントは、第一に、都立図書館のこれからの役割を明らかにした上で図書館改革の基本的考え方を示したこと、第二に、今後都立図書館が取り組むべき図書館サービスの内容を明らかにしたことです。

本年 7 月、「文字・活字文化振興法」が制定されました。この中で、地方公共団体は地域における文字・活字文化の振興の観点から、公立図書館の運営の改善及び向上のために必要な施策を講ずることとされています。都立図書館としても、都民の期待に十分にこたえられるようサービスの一層の向上に努めていく必要があります。

本検討委員会としては、今後、図書館利用者はじめ広く都民の方々や区市町村等からこの報告に対する御意見を伺い、それらも踏まえて、本報告に示した内容を具体化する実施計画を策定し、その実現を図る必要があると考えます。

都立図書館の今後のあり方

1 都立図書館と国会図書館、区市町村立図書館との役割分担

都立図書館のあり方について、東京都における区市町村立図書館の充実、情報通信技術の急速な進展及び地方分権の進行など社会経済の変化を踏まえて検討するため、教育庁は「都立図書館あり方検討委員会(第一次)」を設置し、平成 14 年 1 月に報告書を取りまとめた。

この報告において、都立図書館と国立国会図書館、区市町村立図書館との役割分担の考え方について、平成 13 年の文部科学省告示「公立図書館の設置及び運営の望ましい基準」(資料 1)を踏まえ、次のように整理した。

国立国会図書館は国内唯一の納本図書館として、資料を半永久的に保存している。国会の立法調査への支援を行うとともに、国民への資料提供の最後のよりどころとして、全国的な図書館サービスが期待されている。

都立図書館の主な役割は、高度・専門的なレファレンス等、広域的・総合的な住民ニーズにこたえる図書館サービスと、「図書館の図書館」として区市町村立図書館に対して行う協力支援である。

区市町村立図書館は「地域の情報拠点」として、住民のために資料や情報を提供するなど、地域の実情に即したきめ細かな直接サービスを行うことが期待されている。

こうした役割の違いの中で、都立図書館は、国立国会図書館及び区市町村立図書館と相互に連携・協力しながら、広域行政に求められる図書館サービスとして、広域的・総合的な住民ニーズにこたえるサービス、区市町村立図書館の支援、図書館相互協力ネットワークづくり、を目指していくこととした。

2 都立図書館あり方検討委員会(第一次)報告後の取組と残された課題

都立図書館においては、都立図書館あり方検討委員会(第一次)報告で示された取組方針に沿って運営の見直しを進めてきたが、なお残された課題もあることから、平成16年10月に「第二次都立図書館あり方検討委員会」を設置した。

第一次報告後の主な取組と残された課題は次のとおりである。

(1) 広域的・総合的情報拠点としてのサービス提供

都立図書館は、その豊富な所蔵資料などを活用し、司書の専門的知識・能力・経験を生かして、高度・専門的なレファレンスサービス¹を提供するとともに、都立図書館ホームページの充実や司書教諭研修への講師派遣などに取り組んできた。

しかしながら、民間データベース²の導入や都立図書館貴重資料³の電子化、メールマガジン⁴の発行など情報通信技術の活用については、今後の残された課題となっている。

また、来館者サービスの充実はもとより、都民が図書館に足を運ばなくてもサービスを楽しむような体制の整備、学校などへの支援サービス及び専門情報機関⁵との連携についても、一層の充実を図る必要がある。

1 レファレンスサービス

利用者の調査研究、課題解決等のために必要な資料や情報を提供するサービス。

2 民間データベース

民間機関が提供する新聞記事や企業情報などのデータベース。このうち有料で提供されるものを商用データベースという。

3 都立図書館貴重資料

都立図書館特別文庫室等で所蔵する、江戸時代後期を中心とした刊本、写本、古地図、錦絵、漢籍等の資料。

4 メールマガジン

インターネット上で特定のテーマについて定期又は不定期に発行される情報。登録した希望者に対しメールで配信される。

5 専門情報機関

官・民を問わず、特定主題を中心とした専門領域の資料を収集し、特定の利用者への情報提供を目的として運営される機関。

(2) 区市町村立図書館への支援

都立図書館と各区市町村立図書館が所蔵する図書資料をインターネットにより検索できる「横断検索システム」の構築により、相互協力の推進を図った。また、区市町村立図書館との交換派遣研修の拡大や研修講師の養成などの支援も行ってきたところである。

今後も、東京都の図書館サービスの向上という観点から、都立図書館と区市町村立図書館との役割分担を踏まえた相互の連携・協力関係を一層深める必要がある。

(3) 効率的な図書館の運営

中央図書館及び多摩図書館の役割分担については、従来の地域分担から機能分担に転換し、中央図書館は統括館として、多摩図書館は 児童・青少年資料、文学、多摩行政資料の収集・保存、情報提供等のサービスを担当することとし、効率的な図書館サービスを展開しているが、一部未整理の部分が残っている。

日比谷図書館については、抜本的に見直していくとしていたが、未着手のままであり、行政監査（平成 17 年 2 月）においても、広域的自治体の図書館機能が十分に果たされていないとして抜本的な検討を求められた。これについては、早急に結論を出す必要がある。

また、資料の貸出・返却・出納⁶など定型的業務の外部委託など運営の見直しを進めているが、今後もなお一層のサービスの向上と運営の効率化が必要である。

3 都立図書館を取り巻く社会経済状況

(1) インターネットを通じた情報収集の急速な普及

日本のインターネット人口は、平成 17 年 2 月時点で 7,000 万人を突破し、「都立図書館あり方検討委員会（第一次）報告」直後の

⁶ 出納

図書館資料の利用において、利用者が目録等を調べて書庫にある必要な本を請求し、職員が書庫から出し入れして提供する方式。

平成 14 年 2 月の約 4,600 万人から約 50%の大幅な増加となっている。(財)インターネット協会『インターネット白書 2005』)

インターネットの急速な普及により、職場や家庭で多様な情報を容易に入手することができるようになったが、インターネット上の情報は膨大で、内容も未整理なものが多い。また、速報性に富むものの内容の信頼性に乏しい情報も含まれている。このため、必要な情報をインターネットで取得しようとした場合、自分にとって真に有益な情報を効率的かつ的確に得ることは必ずしも容易でない。

このような状況の下、都立図書館は、これまで培った情報の収集・整理のノウハウを活用して、インターネット情報の案内役としての役割を果たすべきである。

(2) 課題解決のための情報ニーズの増大

急速な技術革新や雇用形態の多様化が進む中で、専門的な知識・技能・資格を取得するための学習意欲が高まっている。また、IT 技術の活用により、自宅又は小規模な仕事場で事業を行うサイドビジネスや在宅ワークが可能となった。ビジネスチャンスが多くの人に開かれ、起業に係る情報へのニーズが高まっている。

企業においては、新たな店舗展開や顧客開拓のため、地域の産業や社会の動向に関する最新の情報を総合的に入手できる情報の拠点を求めている。

地域社会においても、地域住民の高齢化に対応した医療・介護問題や商店街の活性化対策など、個人あるいは NPO 法人等様々な団体が、各々の課題解決のための知識及び情報を必要としている。

こうした中で、日本有数の豊富な資料とレファレンスサービスの実績を持つ都立図書館は、都民(個人・団体)の具体的な課題解決につながる情報サービスを行っていくべきである。

(3) 区市町村立図書館の充実

東京都内の区市町村立図書館は、都立中央図書館が開館した昭和 48 年と現在を比較すると、図書館数は 131 館から 390 館、蔵書数は 500 万冊から 4,000 万冊、個人貸出数は 1,200 万冊から 8,400 万冊となり、飛躍的な進展を遂げている。(東京都公立図書館長協議会「東京都公立図書館調査」等)

また、最近伸びが著しいサービスとして、蔵書検索システムのインターネット上の公開があり、現在、区市町村立図書館の 9 割以上がインターネットからの蔵書検索を可能とした。平成 14 年 12 月、都立図書館がこれらを横断的に検索するシステムを稼働させたことにより、他館の情報の入手が容易になった。この結果、一部の区市町村では相互貸借が始まっている。こうしたことから、現在、地域住民の教養の向上やレクリエーションに資するための資料の閲覧・貸出サービスは、基本的には区市町村立図書館によって担われている。

一方、近年、いくつかの区市町村立図書館では、館の運営方法について民間委託や PFI 方式の導入等新しい取組が進んでいる。指定管理者制度の導入を検討している区市町村もある。また、ビジネス図書館⁷の設置など、それぞれの地域のニーズに応じた特色ある新しいサービスを展開する動きもある。

このような状況の下、都立図書館の区市町村立図書館支援、連携・協力の今後のあり方が問われている。

4 都立図書館のこれからの役割

東京には都立図書館のほかに、国会の立法活動の補佐を主な役割とし、行政・司法各部門及び国民への図書館サービスも行っている国立国会図書館と、住民への直接貸出を主な役割とする区市町村立図書館が存在する。

国立国会図書館は、近年、インターネットを經由した資料の複写

⁷ ビジネス図書館

創業・就業やビジネスに役立つ資料を収集・提供することを目的とする図書館。

申込みの受付や、デジタル・アーカイブ⁸の構築など、対国民サービスの向上にも努めている。また、区市町村立図書館は、前述したとおり蔵書や貸出の規模を拡大してきている。

こうした状況の中で、都立図書館は、広域的自治体の図書館として、自らの存在意義がどこにあるのか改めて再確認することが求められている。

都立図書館は、都民サービス向上のため、広域的自治体図書館の使命として、以下に掲げる役割を積極的に果たすべきであり、そのため、全職員一丸となって自らの改革に取り組む必要がある。

都民の課題解決のための情報サービス

都立図書館は、広範かつ豊富な資料・情報を収集整理し、それに基づき、多様な課題に直面する都民(個人・団体)に対し、課題解決に必要な情報を的確に提供することによって支援する役割を担うべきである。

この役割は、都立図書館に限らず、区市町村立図書館にも期待されているものであるが、区市町村立図書館に対しては、地域住民の教養の向上やレクリエーションのための資料の閲覧・貸出へのニーズが依然として高い。このため、一般的に区市町村立図書館は、こうしたサービスに軸足を置く必要があり、課題解決のための情報サービスについては、その施設規模及び蔵書構成から、十全に果たすには難しい面がある。特に、区市町村の範囲を超えた広域的な情報に対しては、適切なサービスを提供することは困難である。

また、国立国会図書館は国内唯一の納本図書館であり、都立図書館や区市町村立図書館にはない広範囲な資料を所蔵していることから、研究者や専門家など明確な調査目的を持った者の利用に適している。

その中で、都立図書館は、広域的自治体の図書館として、広範

⁸ デジタル・アーカイブ

印刷資料の電子化及びインターネット上の情報の収集・保存。

困かつ豊富な蔵書を整備し、専門職員（司書）によるきめ細かいレファレンスサービスを提供し、都民の課題解決に必要な情報サービスの総合的な窓口としての役割を果たしていくべきである。このため、レファレンスサービスについては、多様な資料や外部情報を駆使して一層の質の向上に努めることとする。

さらに都政の重要課題であり、かつ都民の課題解決のために都立図書館が貢献できるテーマについて、都の関係部署・機関と連携して、重点を置いた情報サービスを実施する。情報サービスを求めた都民に対し、必要に応じ、関係機関や相談窓口などの紹介も行うこととする。

(2) 東京に関する情報センター

東京都全域に関する資料や情報を収集・整理・蓄積し、広く都民に提供できる機関は、都立図書館以外に存在しない。都立図書館は、東京に関する情報の最終的な拠り所として、「東京に関する情報センター」の役割を担っていく。

(3) 区市町村立図書館の支援及び連携・協力

都立図書館は、「図書館の図書館」として、区市町村立図書館を支援するため、これまで協力貸出⁹を行うとともに、協力レファレンスや職員研修を行ってきた。また、区市町村立図書館との連携の下、都全域のネットワーク形成に努めてきた。

現在、区市町村立図書館は蔵書を増やし、それに基づき貸出サービスを充実させる一方、いくつかの区市町村では地域の課題解決に資する新規の情報サービスに取り組み始めている。

こうした状況の中で、今後都立図書館は、区市町村立図書館との役割分担の明確化を図り、区市町村立図書館に対し、専門書等の協力貸出を行うとともに、引き続き協力レファレンスや職員研修の支援を行う。さらに区市町村立図書館サービスがより効果

⁹ 協力貸出

都立図書館が、区市町村立図書館の支援のひとつとして、各図書館が所蔵しない専門書などを貸出するシステム。

的・効率的に行われ、都内公立図書館全体がレベルアップするための研究開発を行う。

(4) 都政への貢献

都立図書館は都の行政機関の一つとして、積極的に都の行政施策と連携・協力していく。

都庁各局に対し、都立図書館の豊富な資料・情報を活用し、レファレンスサービス、資料の提供など各種サービスを行うことにより、都政に積極的に貢献し、ひいては都民サービスの向上に寄与していく。

5 都立図書館改革の基本的考え方

(1) 「待ち」の姿勢から積極的発信へ

これまで都立図書館は、情報を求められれば提供するという意味で、受動的にサービスを提供する「待ち」の姿勢が中心であった。このため、都立図書館が行っているサービスの内容が、利用者以外に周知されにくく、広く都民に理解されていないという現状にある。利用者が固定化しており、都立図書館の豊富な所蔵資料が必ずしも十分に活用されているとは言い難い。

今後は、都立図書館が提供できる情報サービスについて、これまで都立図書館を利用したことがない都民も含め、広く都民に知ってもらい、利用者の拡大に努めることとする。

このため、都民(個人・団体)の課題解決を幅広く支援できるよう、豊富な所蔵資料を活用して積極的に情報発信するとともに、都の行政機関の一つとして都政に貢献していく。

(2) 民間サービスの積極的活用

都民の多様化・高度化する情報ニーズに迅速かつ的確に対応するため、都立図書館は、積極的に新たなサービスに取り組まなければならない。その際、自らがサービスを一から構築するだけではなく、既存の商用データベースや検索サイトなど、関連する民間の優れたサービスを積極的に活用する。これと所蔵資料との相

乗効果を発揮させることで、サービスの一層の充実・強化を図っていく。

(3) 印刷資料と電子資料の複合利用

いまや電子情報は、そのデータ量、速報性、検索機能、インターネットからの入手が可能などの利点から、情報収集に欠かせない媒体となっている。都立図書館は、この膨大な電子情報の中から、確実に信頼性の高い情報を取得し案内する役割を果たすべきである。

一方、インターネット時代においても、印刷媒体による資料の必要性がなくなることはない。印刷資料は、出版時に編集者による内容確認を経ていること等から、概して、内容の信頼性が高く、また寿命が長いという特徴がある。当該分野に関するこれまでの研究の蓄積を利用したり、過去の経緯や背景を調べたりするために、印刷資料は不可欠である。このため、知識のストックとして今後も重要であることは言うまでもない。仮に、情報収集の手段をインターネットに限るとするならば、結果的に、得られる情報は内容の浅いものにとどまるおそれがある。

都立図書館は、電子資料と印刷資料それぞれの特性を把握した上で体系的な資料収集を行い、それらの情報を適切に組み合わせ提供することによって、都民の情報ニーズに的確にこたえていく。

(4) 顧客満足度の向上

都立図書館はサービス施設であることを強く認識し、利用者である都民を顧客として捉え、その図書館利用に係る満足の最大化を目指すこととする。そのため、満足度調査等により利用者のニーズを詳細に把握する。その上で、サービス向上のための経営指標及び目標値を具体的に設定し、その実現のための業務改善を行って成果を評価し、さらなる改善につなげていくべきである。

都立図書館改革の具体的取組

1 情報サービスの積極的発信

(1) タイムリーな企画展の実施

都立図書館は、図書館が持つ資料をフルに活用して、都民の課題解決に役立つ企画展等をこれまで以上に積極的に実施していく。事業の実施に当たっては、都の各部局や美術館・博物館と企画展を共催するなど、他機関との連携・協力に取り組み、より都民にとって魅力的で役に立つサービスを実現していく。

具体的には、下記の事業の具体化を目指す。

- ア 社会的な関心の高いテーマに着目して、図書館資料を活用した企画展を定期的を開催する。展示テーマに合わせた図書リスト等を作成するとともに、展示内容はホームページにも掲載する。
- イ 公開講座、講演会、検索講習会等の自主イベントを開催するとともに、行政機関等の外部のイベントへの参画、協力にも積極的に取り組んでいく。
- ウ 都立図書館の利用案内の一環として、利用者により図書館を知って活用してもらうために、利用者が普段立ち入れない閉架書庫などの施設を見学する「図書館ツアー」を実施する。

(2) 都政の重要課題に即した重点的情報サービス

都政の重要課題であるとともに、都民(個人・団体)が課題を解決するに当たって幅広い情報収集を必要とするテーマがある。都立図書館は収蔵資料とこれまで培ったレファレンスのノウハウを生かして、その情報収集を助け課題解決に貢献することができる。都立図書館は、こうした都政の重要課題であり都民の課題解決に貢献できるテーマについて、重点的に情報サービスを実施する。当面、ビジネス・就業、医療などを重点テーマとする。

実施に当たっては、通常 of 図書分類にとらわれずに利用者のニーズに即して図書の抽出・整理を行った展示コーナーを設けたり、関連する民間データベースを活用したりするとともに、都の関係部署・機関との連携を図って、課題解決に実際に役立つ情報サー

ビスを目指す。

ア ビジネス支援・就業活動支援情報サービス

都立図書館は、産業活動の活性化の観点からビジネス支援コーナーを設け、資料提供や調査回答を行ってきた。今後は、都政の重要な課題のひとつである産業の活性化、並びに職業能力の開発及び就業機会の確保について、産業労働局等の方針、施策と連携し、都民が直接利用する施設として、事業を実施する。事業は産業、就業の施策実施機関との連携・協力事業として行う。例えば、東京都中小企業振興公社の発信する情報を都立図書館のビジネス支援コーナーで提供すること、東京しごとセンターの相談コーナーの資料整備や、セミナーに協力することなどを検討していく。

イ 医療情報サービス

病気になった場合、適切な医療機関で治療を受けたいと考えるだけでなく、自らの病気、治療法、薬について知識を得たり、同じ経験をした人の闘病記を読むことで、より主体的に自分の病気に立ち向かいたいと考える人が増えている。

しかし医療情報は、患者の立場に立って必ずしも整理されていない。専門的で膨大なデータベースに収められていたり、病気ごとに分類されていないなど、専門家ではない患者には容易に手に入らないものも多い。

都立図書館は、福祉保健局及び病院経営本部等、関係機関との連携を進め、医療情報の探し方や入手を支援する。

提供する医療情報は、病気や薬、治療法についての患者向け図書、雑誌、ウェブサイト、知識を深めるための医学の基本書、医学論文データベース、病院を探すためのガイドブック、ウェブサイト、病気経験を共有するための闘病記、患者会情報等とする。

また、情報の提供方法は、図書類を病気別に分類して並べたコーナーの設置、ウェブサイトを探すための情報リン

ク集の作成、 医療情報の探し方に関する講座の実施、 専門的なレファレンス等とする。

(3) メールを活用した情報発信

都民及び都の関係機関等に対し、メールを活用した情報発信を実施していく。

ア メールマガジンの発行

配信を希望する登録者に対し、図書館資料の情報や企画展の案内、新たなホームページ上のサービスの案内などの情報をまとめ、メールで配信する。

イ 個々の関心・課題に応じた図書情報の配信

希望者があらかじめ登録したキーワードや興味・関心のある分野に応じた新着図書情報を自動的にメールで配信するサービスの導入について検討する。

(4) 貴重資料の電子化と公開

都立図書館は、東京に関する情報センター機能を担う観点から、都立図書館貴重資料のうち、江戸・東京関係の地図・図面等の貴重な資料類について電子化をさらに進める。

電子化によって、インターネット上での貴重資料の閲覧が容易になることから、学校教育等において児童・生徒が江戸・東京の伝統文化を理解することに役立つとともに、都民が調査・研究に活用することも可能となる。また、他の機関との情報の共有化によるネットワーク化にも寄与することが期待される。

また、原資料の使用頻度が抑えられることにより、原資料を良好な状態に保ち後世の利用を保証する保存図書館の使命を果たすことができる。

2 都の行政施策との連携

都立図書館は、都の行政機関の一つとして、都政の様々な施策との連携を図り、ひいては都民生活の向上に貢献していく。

(1) 東京都公式ホームページ上の情報の蓄積・公開

都立図書館は、東京都の発行する出版物を積極的に収集し、図書館利用者に提供してきた。近年、都政情報は印刷物媒体に代わって、東京都公式ホームページ(東京都各局等が運営するホームページを含む。)上で公開されることが増えてきた。これらの情報の多くは、長期間は保存されず、一定時間が経過すると探索するのが困難になる。

都立図書館は、各局の協力のもとにこうした過去の情報を蓄積してデータベース化し、都民が容易にアクセスできる形で公開していくこととする。これにより都政に関する情報ストックの拠点としての役割を担う。

また、知事会見や都政トピックス情報、東京観光情報など東京都の都政・地域情報を常時公開する情報拠点となる。

(2) 政策立案支援サービスの充実

都立図書館はこれまでも政策立案支援サービスとして、各局からの質問を受け付け、資料の貸出を含め、調査結果の回答をしてきた。今後は、寄せられる質問に回答するだけでなく、都庁各部署の方針、施策に合わせた参考資料リストの作成や情報提供を行い、施策の立案や実施を側面から支援する。例えば、ある施策に関係する雑誌記事情報やウェブサイトのリンク集を、その施策の担当部署へ提供するサービスの実施を検討する。

(3) 子どもの読書活動の推進

子どもにとって読書は、広い世界を知り、また自ら考え、表現する能力をはぐくむものとして欠くことができないものである。子どもは、読書の体験を通じて、考える習慣、豊かな感性や情操、思いやりの心などを身に付けることができる。一方、現在子どもの読書離れが懸念されており、関係機関による読書環境の整備が求められている。

都立図書館は、読書活動と資料に関する専門的機関として、子どもの読書を推進するための事業・情報提供を今後とも積極的に

行っていく。

ア 子ども読書活動啓発資料の作成・配布

子どもの読書活動の重要性について乳幼児や学齢期の子どもを持つ保護者等の関心を高め、理解が深まるよう啓発資料を作成し継続的に配布する。

イ 区市町村立図書館等との連携事業の実施

児童青少年が読書に親しみ、読書習慣を身に付けるようにするため、読書キャンペーン事業など新しいサービスを区市町村立図書館や学校、民間ボランティアグループ等と連携して実施する。

(4) 学校に対する教育活動支援

都立図書館は、児童・生徒の学習活動を支援するため学校に対し教育活動の支援事業を行う。

ア 学校の要請に基づき職員を派遣し、総合的な学習の時間等において調べ方の案内、参考資料の紹介等を行う。

イ 教育関係の記事速報、審議会情報など学校教育に密接な情報に関するメールマガジンを学校向けに発行する。

ウ 新聞記事データベースについて都立図書館が契約を一括で行い、学校からのアクセスができる環境の実現に向けて検討を進める。

エ 授業や教育活動に役立つ資料について、教職員の求めに応じて提供する方法を具体化する。

3 図書館サービスの向上

(1) 民間データベースの導入

新聞記事のほか、法律判例、ビジネス関連情報、医学情報など多くのデータベースを民間が有料で提供している。

このうち、新聞記事、ビジネス関連情報、医学情報データベースについては、現在、都立図書館では業務用として利用している。

民間データベースの情報は、随時最新のものに更新されており、法律、ビジネス、医療等の分野で関連情報を求めている者にとっ

て、必要不可欠で基礎的なデータとなっている。しかし、高価であるため個人が契約するには難しい。

このため、都立図書館が都民の様々な課題解決のための情報ニーズにこたえるため、民間データベースの種類及び契約数を増やし、利用者に提供していく。

また、民間機関が作成し、インターネット上で公開している図書情報検索サイトは、その機能や使い勝手の良さにおいて近年めざましく向上している。高度な検索環境を整備することで、図書館の資料を一層探しやすくし、利用者がより有効に活用できるようにするため、こうした検索サイトと図書館の蔵書データベースを連動させて、高度な検索環境を整備していく。

(2) ワンストップサービス¹⁰の充実

来館利用者に対しても非来館の利用者に対しても、都立図書館の各種サービスを1か所あるいは1回の手続で提供できる利便性の高い仕組みを作る。

中央図書館は開館以来、1階に総合レファレンスカウンターを置くとともに、専門的なレファレンスに対応するため各階に特定分野(人文科学、社会科学など)ごとの図書、レファレンスカウンター、書庫を配置してきた。

こうした配置に基づくレファレンス体制は、社会状況の変化の中で生じた新たなテーマや、複数の分野にまたがるテーマについて調べようとする利用者にとっては必ずしも便利とはいえなくなってきている。また、総合カウンターでレファレンスを申し込んだ利用者は、特定の分野の資料が必要な場合には、階の異なるその特定分野のカウンターにて再度質問をしたり、調べたりすることになる。

こうした不便を克服し、専門性を確保しながら利用者サービスを向上するために、資料配置を見直すとともに、レファレンス体

¹⁰ ワンストップサービス

利用者にとって一箇所ですべての用件が済むためのサービス。

制を改めサービスのワンストップ化を図ることとする。

(3) 館内におけるインターネット利用環境の改善

来館者が民間データベースに自らアクセスし、課題解決に必要な情報を入手できるようにするため、都立図書館内のインターネット利用環境の一層の充実を図る。

「国立国会図書館雑誌記事索引」をはじめ、インターネットでしか得られない重要な情報源が増加している。今後インターネット接続端末の増設、無線 LAN コーナーの拡充など、都民が図書館資料とインターネット資料を複合して利用できる環境を整備する。

(4) 非来館者向けサービスの充実

都立図書館は、広域的自治体の図書館として、来館者サービスのみではなく、来館しなくてもサービスを享受できる体制を整備する必要がある。

その柱となるのが図書館ホームページの充実である。このほか、電話・メール等により、レファレンス受付、複写サービスを行う。

第一に利用者にわかりやすいコンテンツの増加を進めていく。電子化された貴重資料を公開するとともに、東京に関する様々なテーマやタイムリーな話題のインターネット情報についてリンク集を作成するなど、コンテンツを充実させていく。

第二にホームページ上で利用できるサービスを高めていく。従来からの蔵書検索機能に加え、特別文庫室所蔵資料、視聴覚資料、視覚障害者サービス用資料などを含め、都立図書館全所蔵資料についてインターネットから検索できるようにする。また、希望する利用者を図書館にあらかじめ登録することで、個々のニーズに応じたサービスの提供や、インターネットを通じたサービスを利用する際の手続の簡略化につなげていく。

(5) 蔵書の充実、収蔵対策及び管理の効率化

ア 蔵書の充実

都立図書館では、新刊日本語図書等について、各分野の核

となる資料を資料収集方針に基づき収集し、蔵書の整備を図っている。

収集対象は、大学図書館や専門図書館などが収集する高度な研究書と、区市町村立図書館が収集する実用書などの一般図書を除く、専門書、参考図書など専門的資料を中心としている。今後、都民の課題解決に役立つ情報及び都の施策の立案・実施に必要な情報を的確に提供できるように、新たな分野や海外の動向・データを詳細に把握できるような資料を、今まで以上に充実させていく必要がある。

資料収集に当たっては、資料収集方針と実際の出版状況を照らし合わせ、出版されている本の中で都立図書館が収集すべき本がどれだけあるかを示す収集目標を設定する必要がある。収集目標が直近の出版状況を反映したものとなるよう、今後はその定期的な見直しを行うこととし、その目標の達成に向けて、都立図書館の蔵書の充実を計画的に図っていく。

イ 収蔵対策

都立図書館は資料の長期保存という役割も担っている。限られた書庫容量の中で、毎年の新規受入による収蔵量の増大に対応を迫られている。都立図書館あり方検討委員会(第一次)報告後、都立図書館は資料の収集と保存について、中央図書館と多摩図書館の両館で原則1点とすることにより、書庫スペースの効率的活用に努めてきた。しかし、現状のままでは、都立図書館の書庫は数年後に満杯になる見込みであり、今後の収蔵対策を早急に策定する必要がある。

そのためには、まず、現在所蔵する資料の保存年限のあり方など、今後の資料保存の考え方について改めて検討すべきである。その上で、新たな書庫の確保や資料の電子化等による書庫の効率的な活用など、資料を長期に収蔵するための具体的な対策を検討していく。

ウ 蔵書管理の効率化

資料収集を適正に行うためには、収集した資料がどのように、どの程度利用されたか利用状況を把握することが重要である。

近年、電波を使って物流や在庫管理などに活用できる IC タグ¹¹が各界から注目されており、出版業界と図書館界でも共同研究を開始した。書棚にある図書の利用についての実証実験も行っており、図書館においても、開架資料の利用動向等を把握する有効な方法として応用できるものと期待される。現在は費用や技術面で課題があるが、今後の研究動向等を注視して、図書館への導入について検討する必要がある。

(6) 書店機能の付加

都立図書館の利用者から、館内で閲覧した一般図書や都政刊行物を購入したいという要望をしばしば受ける。こうした要望にこたえ、利用者サービスの向上を図るため、都立図書館内に書店機能を付加することを検討する。

その方法として第一に考えられるのが、館内に書店を設置することである。特に、東京都の有償刊行物の展示、頒布の拠点としての意義は大きい。実施に向けてはスペースの確保や採算性の面から検討が必要である。

第二に、都立図書館内に本の購入を申し込むための専用のインターネット端末を設置することが考えられる。この端末で注文を受け付けて、オンライン書店¹²を活用し、インターネットを介して図書を購入することができるようにすることを検討する。

(7) 図書館サービスの評価

レファレンスサービスをはじめ、都立図書館で行っている種々のサービスについて、利用者から見て望ましい水準が達成できて

¹¹ IC タグ

IC チップとアンテナで構成され、無線を用いて接触することなく IC チップに格納されたデータ等の読み取り・書き込みを可能としたタグ（荷札）のこと。

¹² オンライン書店

インターネット上で図書の検索、注文等ができるシステム。大手書店などが運営。

いるのかどうか、改めて実態を確認する。その上で、サービス水準の向上を図るため、適切な経営指標を設定して、明確な数値目標を定め、その達成状況等の点検及び評価を行う。これに基づき、業務改善を行い、より効果的なサービスを提供するとともに、利用者満足度の向上を図る。

具体的には、利用者の満足度によりサービスを評価するアウトカム¹³(成果)指標や、レファレンスの解決率や所要時間などサービスの質を評価するプロセス指標¹⁴などの経営指標を設定する。また、図書館サービスの到達点を明確に意識して、各指標の数値目標を定める。

アウトカム指標の達成状況を調査するため、利用者満足度調査を定期的実施するとともに、モニター制度等を活用した外部評価を導入する。

4 他の図書館等との連携・協力

(1) 区市町村立図書館の支援及び連携・協力

ア 都立図書館は、区市町村立図書館が新たなサービスを企画し、導入することを支援するためにサービスモデルの研究・開発や、事例の集積を行う。また、運営に当たっての相談に応じるとともに、運営ノウハウの提供、助言、人材育成への協力支援等を展開する。

支援に当たっては、新たなサービスの展開を目指している図書館、基本的サービスの補完を必要とする図書館など、各館の実情に応じた柔軟な支援を実施していく。

イ 地域資料に関して、都立図書館が中心となり、都内公立図書館地域資料総合目録データベース及び地域資料レファレンス事例データベースを作成する。また、地域資料に関する協同レ

¹³ **アウトカム指標**

事業評価などにおいて、個々の事業の「成果」やサービスを受けての「満足度」を評価する指標。

¹⁴ **プロセス指標**

事業評価などにおいて、個々の事業の「効率」を評価する指標。

ファレンスサービス（複数の図書館がメーリングリスト¹⁵等を活用することでより迅速・適切な回答が可能となる。）などの先駆的な事業に取り組む。

ウ 事例集作成、研修テキストの出版などを通し、協力支援の成果を他の自治体や広く都民に還元できるよう広報する。

エ 都立図書館と区市町村立図書館間における収集・保存の分担について、協議の場を設け、検討する。

(2) 東京都関係の図書館等との連携

都立図書館は、東京都関係の図書館、資料室と連携し、都民の課題解決を支援する機能を強化する。

当面、首都大学東京図書情報センター及び東京都議会図書館と次のような連携を進めていく。

ア これらの図書館と都立図書館の横断検索システムを構築する。

イ 特色のある資料を有するこれらの機関と連携し、レファレンス協力を推進する。回答不能な質問については複数の図書館でメーリングリストを活用した協同レファレンスサービスを行うなどの先駆的事业にも取り組む。

ウ 資料の相互利用について、図書館窓口への貸出、複写物の送付などを行う。

また、都の文化施設が持つ図書室等との連携についても、今後具体的に取り組んでいく。

5 組織と業務運営の見直し

(1) 中央図書館と多摩図書館との機能分担の推進

中央図書館は、都立図書館の統括館として、多摩図書館との機能分担をより徹底し、それぞれの館の特色を明確化していく。

ア 都立図書館あり方検討委員会（第一次）報告に基づく機能

¹⁵ メーリングリスト

同じ目的を持つ参加者たちが、メールの同報通信を利用して互いに意見を共有・交換し合う仕組み。

分担のうち、一部未整理であった文学に関しては、多摩図書館を近・現代文学図書館として位置付ける。国内外の近・現代文学については、作品ばかりでなく、研究書や全集に至るまで全ての図書資料を収集、保存するとともに、レファレンスサービスについても多摩図書館に集中する。国内外の古典文学については歴史等、他分野との関連性が高いため、中央図書館において作品・研究書・全集の収集、保存及びレファレンスサービスを行う。

イ 子どもの読書活動推進及び学校支援については、児童・青少年資料を担当する多摩図書館が中心となり、事業の立案・実施を進めていく。

(2) 中央図書館における情報サービス体制の効率化

中央図書館における現状の開架書棚、レファレンスカウンター、事務室等の設置場所や、それぞれの場所に配置する職員の員数等を見直す。来館者、非来館者を問わず、利用者の立場に立った迅速かつ丁寧なサービスの提供について常に工夫、改善に努める。こうした不断の内部努力を積み重ねることにより、利用者のニーズに合わせ、より柔軟かつ効率的に情報サービスを提供する。

(3) 日比谷図書館の地元区への移管

都立図書館は、中央図書館と多摩図書館の2館で機能分担し、広域的自治体の図書館として、広範囲にわたる資料の収集・保存及びこれに基づく情報サービスの提供、並びに区市町村立図書館の支援を行っている。

これに対し日比谷図書館は、図書の個人貸出サービスを中心に業務運営を行っており、区市町村立図書館とサービス内容が重複している。都内区市町村立図書館のサービスが飛躍的に充実した現在、都と区市町村との役割分担の観点から見て、都が日比谷図書館の運営を継続する必要性は薄い。

しかしながら、日比谷図書館は昼間人口密集地域に立地し、現在、年間約70万人の都民（都内居住者及び通勤・通学者等）が利

用している。貸出を中心としたこの利用者サービスの継続を可能とするため、日比谷図書館を地元区に移管することを検討すべきである。

都立図書館は中央・多摩の2館体制に集約して運営を効率化し、本報告で述べた都立図書館の今後の役割を果たすため、一層の充実を図る。

(4) 業務委託の推進

コスト削減のため、内部努力による運営経費の節減を徹底するとともに、民間への業務委託を一層推進する。

「第二次都庁改革アクションプラン」(平成15年11月)に基づき、司書が行っている業務を、司書が担わなくてはならない基幹的業務(図書館の運営方針・事業の企画、資料の選定・収集、書誌・所蔵データの管理、レファレンスサービスの実施等)と、司書が担わなくても可能な非基幹的業務(データの入力業務、書庫内資料の出納業務等)とに区分けした。この区分に基づき、これまで非基幹的業務については民間への業務委託を順次拡大し、図書館運営の一層の効率化を進めてきたところである。

今後、現在の運営体制では、本来委託可能な業務内容であるが少量ずつ分散化しているため委託困難となっている業務(資料整理業務の中に含まれているデータ入力作業など)について、業務のブロック化を図ることにより、業務委託をさらに拡大していく。

また、業務委託を推進する一方、司書は基幹的な業務に専念することにより、図書館サービスの一層の向上を図っていく。

(5) 利用者による費用負担

公立図書館は、入館料その他図書館資料の利用に対するいかなる対価をも徴収してはならないことになっている(図書館法第17条)。一方、図書館資料ではない民間の有料データベースを活用して行う情報サービスや、他機関から有料で取り寄せた資料の提供など付加サービスと考えられるものについては、今後、受益者負担の観点から、利用者 に一定の費用負担を求めることを検討する。

6 図書館を支える人材の育成

(1) 司書に必要な能力の見直し

都立図書館の司書は、収集する資料の選定や資料の分類整理をはじめ、レファレンスサービス等の中核を担っている。司書業務を的確に遂行するためには、高度な専門能力が必要である。現行の司書資格制度において資格取得に必要なとされる知識や技能は、その最低限の要件に過ぎない。図書館での様々な実務経験を通じて専門的能力を高度化していくことが求められる。

これからの都立図書館が都民や都政の問題解決に積極的に貢献していく使命を担っている以上、図書館司書は旧来の教養型図書館で必要とされた知識・技能にとどまらず、都政の行政課題や都民の直面する社会経済的課題に積極的な関心を持ち、日々、その職務遂行能力を向上させて行かねばならない。図書館司書は資料に関する知識やレファレンス技術の錬磨のみならず、現下の様々な新しいテーマに取り組むために不可欠な企画力、非来館型サービスに不可欠なIT活用能力、コミュニケーション技術等のほか組織運営能力を高めて行く必要がある。

(2) 職務経験に応じた能力開発計画の策定

都立図書館が今後、課題解決型図書館として教育、医療やビジネス・就業、政策支援等様々な新しいサービスへ積極的に取り組んで行くためには、何よりも第一線で図書館を支える図書館司書の意識改革を図り、都民の目線に立ち都民に真に役に立つ情報を提供することができる人材の育成を図る必要がある。現行の人事制度や研修制度を踏まえ、なおかつ都立図書館独自の視点に立って、次のような方向で能力開発計画を策定する。

能力主義や適材適所主義、モラールアップを徹底させて館内人員配置を行うとともに、能力開発を図るため、昇任時等をとらえて一定期間教育庁や都関係の資料室等に配置することを検討する。また、現在行われている区市間派遣研修交流を、期間延長も含めて拡大充実を図り、広く民間類縁機関等との交流についても検討する。

レファレンス論、資料整理論あるいは図書館経営といった司書業務に関する基礎的知識を定期的に学習し直すとともに、著作権、IT技術といった、新しいサービス需要に対応するのに必要な専門研修の一層の充実を図る。内容によっては大学や研究機関等への派遣研修の制度化も検討する。また、広い知識の獲得と専門知識の共有化、専門領域の一層の拡大を図るため、司書のジョブローテーションのあり方について検討する。