

第3部 都立図書館改革の基盤づくり

第1章 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

現状と課題

平成14年度から、中央図書館と多摩図書館の役割を、従来の地域分担から機能分担に転換しました。これにより、中央図書館の統括のもとで、一体となって都立図書館のサービス機能を担うこととなり、多摩図書館は、都立図書館機能のうち、児童・青少年資料、文学、多摩行政資料を中心としたサービスを分担することとなりました。

今後、都立図書館が都民にとってより魅力ある図書館となるためには、それぞれの果たすべき機能を明確にしていくことが必要です。

改革の方向

中央図書館と多摩図書館は、都立図書館としての機能を分担し、それぞれ特色のあるサービスを展開します。

(1) 中央図書館の果たす役割と機能

中央図書館は、今後も都立図書館の中心館として、企画・運営等の統括機能を持つとともに、児童・青少年サービス及び「東京マガジンバンク」以外の業務を担当します。特に、都市・東京に関する情報の提供、都民等の活動への情報支援について、機能強化を図ります。

ア 都市・東京に関する情報の提供

都市・東京に関する情報を重点的に提供します。特に、東京に関する行政資料等については多摩地域に関するものも含め、中央図書館に集中し、中央図書館を東京に関する情報センターとして発展させます。

イ 都民及び企業等の活動への情報支援

個人や企業等が、都市で活動するための課題の解決に役立つ情報を提供します。重点の情報サービスとして、経済活動、健康・医療、法律を取り上げます。すでに実施している分野は、その充実を図ります。

* 中央図書館の役割については、

第2部 - 第1章 - 1 「重点的情報サービスの推進」(p.8-9)

第2部 - 第2章 - 1 「ワンストップサービスの導入と利用しやすい蔵書配置」
(p.14-15) を参照。

(2) 多摩図書館の機能

多摩図書館では、従来からの児童・青少年サービスに加え、「東京マガジンバンク」
(仮称) を創設し、新たな雑誌サービスを展開します。

ア 東京マガジンバンク(雑誌サービス)

多摩図書館に「東京マガジンバンク」(仮称) を創設し、広範な雑誌(終刊・廃刊の
ものを含め、約16,000誌を目標とする)の収集・提供・保存に取り組み、雑誌に関
心を持つ利用者の利便性を大きく向上させます。

中央図書館においても、同館で展開する経済動向や医療、法律などに関する重点
的情報サービスやレファレンスサービスに的確に対応するため、学術雑誌を中心に
約4,000誌を用意します。

* 「東京マガジンバンクの創設」については、第2部 - 第1章 - 2 (p.10) を参照。

イ 児童・青少年サービス

これまでの蓄積を活かし、子どもに対する直接サービスから、成人への研修、区
市町村立図書館への支援まで、東京における児童・青少年サービスのセンターとし
ての役割を果たします。

* 「児童・青少年サービス」については、第2部 - 第4章 - 2 (p.30-31) を参照。

2 中央図書館における情報サービス体制の効率化

現状と課題

中央図書館では、開架書架、レファレンスカウンター、職員事務室を社会科学・人文科学・自然科学などの主題室ごとに配置しています。効率的な図書館サービスを実施するためにはレファレンスサービス等のワンストップ化が不可欠であり、施設構成や業務体制を見直すことが必要となっています。

改革の方向

サービスカウンターを1ヶ所に集中するとともに、資料の再配置など新たな施設設備の配置を行い、より効率的なサービスが実施できるよう業務体制を見直します。

(1) 新たな施設構成の展開

中央図書館におけるワンストップサービスを実現するために、これまでの施設構成を見直し、レファレンスカウンター及び書庫内資料の出納カウンターを1階に集中配置するとともに、人文科学等の主題図書資料を2階と3階に集中配置することなどに取り組みます。

これらのほか、開架資料の増加、重点情報サービスコーナー、企画展示コーナーの設置などにも取り組み、利便性と快適性に優れた新たな施設構成を目指します。

各階ごとの施設構成案は次のとおりです。

施設再配置（案）

区分	現行の施設構成	再配置後の施設構成	摘要
5階	東京室	セミナールーム、グループ閲覧室等	・ レファレンス・出納カウンター、 事務室撤去
	特別文庫室、視聴覚室	特別文庫室、視聴覚室	
4階	自然科学室	企画展示室、閲覧室	・ 多目的ホールの開放 ・ 書庫存置 ・ レファレンス・出納カウンター、 事務室撤去
3階	人文科学室	自然科学・社会科学室	・ 書庫撤去 ・ レファレンス・出納カウンター、 事務室撤去(非常駐相談 ブースの設置)
	視覚障害者サービス室	視覚障害者サービス室	
2階	社会科学室	人文科学室	・ 書庫存置 ・ レファレンス・出納カウンター、 事務室撤去(非常駐相談 ブースの設置)
1階	レファレンスカウンター 複写カウンター	総合レファレンスカウンター 出納カウンター	・ 複写事務室地下移転
	一般参考室	複写カウンター	
		電話センター	
	資料相談係事務室、電話 センター、書庫	情報サービス課集中事務室	
	新聞雑誌室	重点的情報サービスコーナー (都市、ビジネス、医療、 法律等)	
		新聞雑誌閲覧スペース	
	閲覧室(一般、グループ)	東京室	
	検索コーナー、閲覧席	検索コーナー、閲覧席	
出入口(入館証方式)	出入口(ICカード方式)		
利用者トイレ、ロッカー室	利用者トイレ、ロッカー室		

(2) 執行体制の見直し

中央図書館の各階に分散している職員事務室を1階フロアの1ヶ所に集中し、職員がカウンター業務繁忙時などに迅速かつ機動的に対応できる体制を目指します。

これまでの社会科学、人文科学、自然科学といった分野別に細分化された組織体制を見直し、今後都立図書館が重点的に取り組んでいく重点的情報サービスや、利用者のニーズに即応できる、柔軟で弾力的な組織体制とします。

人員についても、カウンター配置の弾力化など、業務方法の改善を積極的に行い、よりスリムで効率的な体制とします。

(3) レファレンスサービスの効率化

新たな施設構成や資料の再配置等、種々の見直しを行うことで、サービスのワンストップ化を実現し、レファレンスサービスを効率的・効果的に行う体制を整えます。

さらに、利用者の課題解決を支援するレファレンスサービスについて、新たに予約制を導入します。質問内容等をあらかじめ把握することにより、その課題に適応する専門的知識を持った司書が対応し、十分な準備の下で、効率的できめ細かなレファレンスを行います。

なお、書名が特定された資料の所蔵調査などについては、利用者自身が都立図書館検索システムを使って簡易に調べることができるよう利用環境を整え、司書がより高度なレファレンスに取り組めるようにします。

3 業務委託の推進

現状と課題

都立図書館業務については、司書が行っている業務のうち、データの入力業務、書庫内資料の出納業務などの非基幹的業務について、民間への委託を順次実施してきました。

しかし、書庫内資料の小規模な出納業務、資料整理業務の中に含まれているデータ入力作業などは業務が少量・分散化しているため、委託が困難になっています。

改革の方向

現在の司書業務のうち、資料出納、定型的なデータ入力など非基幹的業務の委託範囲を拡大し、図書館運営の一層の効率化を進めるとともに、司書は専門性を生かしたレファレンスなどの基幹的な業務に専念し、図書館サービスの一層の高品質化を図っていきます。

司書の基幹的業務

図書館事業の企画、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

(1) 業務のブロック化等による委託範囲の拡大

ア 書庫内資料の出納業務

中央図書館では、書庫内資料の出納業務は各係で行っており、比較的業務量の多い一部の係の出納業務については、平成 17 年度から民間への委託を実施しています。

今後、少量・分散化している出納業務の集中化(ブロック化)を図ることにより委託を拡大し、書庫内資料の出納業務はすべて委託します。

イ 資料整理業務のデータ入力業務

多摩図書館で行っている児童資料整理業務のうちのデータ入力については、その業務を中央図書館に移し、既に委託している整理業務と合わせて委託を実施して業務の効率化を図っていきます。

なお、新聞雑誌収集整理業務については、多摩図書館分を含めブロック化し、平成 16 年度から実施しています。

ウ 資料整理業務

整理業務における市販書誌データの点検・修正など定例的なデータ入力業務について、委託の拡大を図っていきます。また、市販書誌データがない資料についても業務のマニュアル化を図ることにより、委託を実施していきます。

(2) フロア案内業務の委託

ワンストップサービスの実施にあわせて、サービス体制の効率化を図るため、司書が行っている検索支援や、レファレンスカウンター設置階以外での書架案内、安全管理等について、委託を実施していきます。

参考：平成 17 年度までに委託化した業務

協力貸出業務

区市町村立図書館への資料の貸出業務については、平成 16 年度から委託を実施しています。

新聞雑誌収集整理業務委託（再掲）

視聴覚資料貸出・返却・点検業務

図書資料貸出・返却・点検業務

定例映画会業務

日比谷図書館で行っていた ~ の業務については、平成 17 年度から委託を実施しています。

4 収蔵対策

現状と課題

都立図書館は、広域的自治体の図書館として都民の多様なニーズに応えるため、広範な資料の収集を行うとともに、長期にわたる資料の保存に努めてきました。

平成 16 年度末現在、都立図書館の収蔵能力は 312 万冊、一方収蔵状況は 288 万冊(雑誌等は図書換算冊数)であり、限られた書庫スペースでは数年後に満杯になってしまう見込みです。都立図書館に課せられた役割を適切に果たしていくためにも、貴重資料の保全を図るとともに、今後の収蔵対策を早急に検討する必要があります。

改革の方向

資料の保存に対する基本的な考え方を明確にしたうえで、短期的な取組みとして書架の増設、複本の除籍などにより、収蔵能力の向上を図ります。また、中期的な対策として、資料の媒体変換等の収蔵施策を行うとともに、書庫棟の建設を推進します。

長期的には、将来の中央図書館の改築時には、都立図書館として目標とする収蔵能力を備えた新館の建設を目指します。

(1) 資料の保存に対する基本的な考え方の明確化

ア 保存年限の設定

都立図書館の資料については、利用者の調査研究に資するため、長期保存することとし、原則として 100 年間保存します。

ただし、特別文庫資料(江戸後期から明治初期の貴重資料)や東京資料などについては、後世に伝えるため、永年保存とします。

また、発行から 30 年をめぐりに点検を行い、内容が古くなり、必要度が著しく劣ったものについてはこの時点で除籍します。

イ 中央図書館・多摩図書館の複本精査の徹底

都立図書館の図書資料は、中央図書館と多摩図書館の機能分担により一点収集を原則としましたが、まだ複本が残っています。複本の精査を徹底し、除籍再活用を進めます。

(2) 短期的な収蔵対策

ア 中央図書館のワンストップサービス化による施設の効率的な活用により、各階にある書庫の収蔵余力を高めるよう努めます。

イ 中央図書館や多摩図書館の各々の書庫にある事務用スペースの見直しや、多摩教育センター内のスペースの活用により、書庫としての機能を高めるよう努めます。

これらの措置を講ずることにより、平成 30 年度末の収蔵能力は 340 万冊に増加します。平成 30 年度末には、収蔵冊数は 341 万冊（雑誌等は図書換算冊数）になることが想定され、収蔵余力が不足することになりますが、それまでの 12 年程度の間、資料増に対応できます。

（ 3 ）中期的な収蔵対策

ア 媒体変換の検討

年鑑・年報等の統計数値を中心とした資料など、原本による保存が絶対要件ではないものについては、費用対効果を踏まえながら、マイクロ化など媒体変換を検討していきます。

イ 書庫棟の建設

平成 30 年度以降の収蔵スペースを確保するため、書庫棟を新たに建設する計画を推進します。

（ 4 ）長期的な収蔵対策

将来中央図書館の全面改築時には、都立図書館の機能を十分に果たすことができる規模の収蔵能力を備えた新館の建設を目指します。

5 利用者による費用負担

現状と課題

今日、オンラインで提供されるデータベースには、新聞記事や雑誌記事などの基本的なものだけでなく、マーケティングや財務関係の情報など専門的なものもあります。図書館で所蔵する資料とあわせて、有料であっても高度専門的な情報を入手したいというニーズも生じています。これらのニーズに的確に応えられる体制を整えることで、情報サービス機能を強化・拡充し、都立図書館の魅力をさらに高めていく必要があります。

図書館資料ではないオンライン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、付加価値のあるサービスについては、利用者に一定の費用負担を求めることにより、サービスの拡充を図ることが課題となっています。

改革の方向

オンラインデータベースについては、利用者が自ら操作・利用できる環境を整備します。

その中で、高度・高品質な情報サービスを提供するものについては、受益者負担の観点から原則として利用者に適正な費用負担を求めていきます。

なお、新聞記事や雑誌記事等の基礎的なオンラインデータベースの提供は、都立図書館の基本的な情報サービスとして位置づけ、費用負担を求めません。

そのほか、都外の公共図書館等からの取寄せについては、図書取寄せサービスに伴う送料の徴収方法を検討し、実施していきます。

(注) 図書館法第 17 条では、「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。」とありますが、第 17 条でいう「図書館資料」は、通常図書館によって主体的に選択、収集、整理、保存され地域住民の利用に供されている資料を指すと考えられています。したがって、図書館においてインターネットやオンラインデータベースといった外部の情報源へアクセスしてその情報を提供することは、「図書館資料の利用」には当たらないと考えられています。

情報通信技術を活用した外部情報の入手に関するサービスの提供については、平成 12 年 12 月の生涯学習審議会社会教育分科審議会図書館専門委員会報告において、「対価徴収のあり方については、図書館設置者の裁量により行うものとする」としています。

6 ICタグの導入の検討

現状と課題

インターネットなどの情報ネットワークを支える基盤技術として「ICタグ¹⁷」が注目されています。各業界で実証実験が盛んに行われており、図書館界においても、貸出しや蔵書点検、資料持出し防止等の業務にICタグが導入され始めました。

ICタグには無限の可能性があるとされており、図書館業務への高度な利活用も期待されるのですが、実用化は始まったばかりで、技術的にもコスト的にも多くの課題を抱えています。

改革の方向

都立図書館では、今後もICタグの技術・コスト等の動向に注視しつつ、図書館業務への活用方法を検討していきます。

たとえば、ICタグを重点的情報サービスコーナーへ試行的に導入することにより、資料の利用率を調査する手段として活用するなど、利用者ニーズを的確に捉えた資料収集や開架書架の資料構成の改善等に役立てます。また、ICタグの効果を検証し、導入範囲の拡大についても検討します。

ICタグの最大の利点は、多くの情報を記憶できることです。書架上の位置をランプ点灯で自動的に知らせるシステム等も将来的には実現可能とされており、サービス向上の観点から導入を検討していきます。

¹⁷ ICタグ

ゴマ粒ほどの集積回路(IC)に大量の情報を書き込んだ電子荷札。読取機を電波で当てると、記憶した情報を瞬時に電波で送り返す。

7 図書館サービスの評価

現状と課題

近年、さまざまな分野で、「評価」の必要性・重要性が広く認識されつつあります。

これまで都立図書館では、業務統計の作成や、定期的な来館者調査の実施等により、事業実績や利用者ニーズの把握に努めてきました。今後は、サービスに関する指標・目標値を設定し、種々のサービスが望ましい水準に達しているかどうかを点検・評価して業務を改善し、サービスの質や利用者満足度の向上を図っていくことが課題です。

改革の方向

サービスに関する指標及び数値目標を設定します。それらに基づき、図書館による自己点検・評価と、外部有識者等による第三者評価を行います。その結果を都立図書館の運営に反映させて、サービス向上を図ります。

(1) 自己点検・評価の実施

ア 指標の設定

都立図書館のサービス内容を適切に評価できる指標を設定します。

イ 数値目標の明確化

都立図書館のサービス到達点を明確にした各指標の数値目標を定めます。

ウ 継続的な点検・評価

数値目標の達成状況に関し、継続的に自己点検及び評価を実施します。Plan(計画) Do(実施) Check(評価) Action(改善)というマネジメントサイクルの中に評価を位置付け、「業務改善のための評価」を実施します。指標の定期的見直しも行います。

エ 評価実施体制の整備

自己点検・評価を継続的に行うために、館内に評価委員会を組織します。

オ 指標、目標及び評価結果の公表

都民に対して説明責任を果たすために、自己点検・評価の結果を公表します。

(2) 図書館利用者及び第三者による評価の実施

都立図書館のサービスを自己点検・評価するだけでなく、サービス水準を客観的に評価するため、図書館利用者や専門家等による評価を実施します。

ア 利用者アンケート調査の定期的実施

利用者満足度を中心とするアンケート調査を定期的を実施します。

イ モニター制度の活用

東京都教育委員会が実施している「東京都教育モニター」の制度等を活用し、都立図書館の各種サービスについて、広く一般都民から意見・要望を聴取してサービス改善を図ります。

ウ 第三者評価（外部評価）の導入

図書館協議会委員など専門的な知識を持つ第三者による客観的な評価の導入を検討し実施します。

第2章 図書館を支える人材の育成と確保

1 職員が習得すべき能力・知識の明確化

都立図書館で働くすべての職員が、東京を情報面で支えるという都立図書館の役割を認識し、図書館サービスの向上に努めることが必要です。そのためには、社会や都政の動向に気を配り、常に都民ニーズを意識しながら積極的に情報発信を行うことが必要です。

特に、専門職員である司書は、これからの都立図書館の高品質な情報サービスを支える中核的存在です。しかし、これまでは体系的な研修制度がなく、計画的な人材育成が図られてこなかったため、都立図書館の司書にどのような能力・知識が必要なのか、必ずしも明確にしてきませんでした。

今後は司書が身につけるべき能力・知識を明確にし、都民のための情報案内人として情報サービスの向上に努めなければなりません。

都立図書館に働く職員は、それぞれの職務に求められる能力・知識の研鑽に励み、一丸となってサービスの向上に努めます。特に司書は今後習得すべき能力・知識を明確にしたうえで、その習得に取り組めます。

2 職務経験に応じた能力開発計画の策定

都立図書館では、これまで体系的な研修が行われてこなかったこともあり、司書の計画的な能力開発が十分に図られてきませんでした。今後、都立図書館が東京を情報面から支える高度・高水準な図書館サービスを展開していくためには、図書館サービスの中心的な担い手である司書の能力向上に計画的に取り組んでいく必要があります。

また、「団塊の世代」の大量退職に伴い、専門職員の確保が必要です。しかし、これからの組織運営にあたっては、少数精鋭主義を徹底することを念頭に進めていかななくてはなりません。このことも踏まえ、司書の役割・担当に応じた能力開発計画を策定し、図書館を支える人材を育成する必要があります。

役割・担当に応じた能力開発の目標を明らかにし、必要な研修体系を整備することで、専門性の高い職員の育成を目指します。

3 専門職員の確保

図書館の専門職員である司書は、図書館のサービスを維持発展させていく上で、基幹的役割を担っています。

しかし、都立図書館司書の年代別構成は、55～60歳が約50%、50～54歳が約20%、40～49歳が約10%、30～39歳が約20%となっており、平成14年度以降新規の採用をしていないことから、20歳代の司書は0%となっています。

平成19年度以降、「団塊の世代」の職員の大量退職が始まることから、将来にわたって都立図書館のサービスレベルを維持向上させていくために、専門性の高い職員を確保していく必要があります。

今後の退職動向を踏まえ、職務知識の継承を図り、都立図書館の新たな活性化につながるよう、将来の都立図書館を担う専門性の高い司書職員の確保に努めます。

第3章 国や他自治体との連携

1 国立国会図書館との連携

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ます。都立図書館としては、国会図書館が国民への資料提供の最後の拠り所として、今後も確実な資料保存を行う役割を期待しています。

都立図書館は、国立国会図書館と連携・協力し、「レファレンス協同データベース」の充実に努めるなど、都道府県立図書館全体の情報サービスのレベルアップを図ります。

また、国会図書館は人材育成の観点から、図書館員研修を関西館において行っています。この研修を定着させ、図書館員の全国的なレベルを上げるとともに、東日本の自治体からも出席しやすいように、東京本館において研修を受けることができるよう要望していきます。

2 近隣の県立図書館等との連携

近隣の県立図書館間では、図書館のサービス評価や、区市町村立図書館との連携・協力等について、共通の課題を抱えています。

東京都周辺の県立図書館等の会議には、関東地区公共図書館協議会の各会議や都県立図書館館長会議など、さまざまなものがあります。これらの会議等を通じて、情報交換を積極的に行うなど、密接な連携を図っていきます。

3 日比谷図書館の地元区への移管

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、区市町村立図書館の役割であることから、都立として運営を継続する必要性は薄いと考えます。

しかしながら、日比谷図書館は都心の昼間人口密集地域に立地し、年間約70万人の都民（都内居住者及び通勤・通学者等）が利用していることから、そのサービスは継続する必要があります。このため、第一線の直接サービスを行う図書館として一層充実するよう、地元の千代田区への移管を図ることとし、今後は円滑な移管に向けて、協議を進めていきます。

都立図書館は中央・多摩の2館体制に集約し、広域的自治体の図書館として一層の充実を図っていきます。

なお、これまで都内に所在する団体に貸出サービスを行っていた16ミリ映画フィルムについては、多摩図書館でサービスを継続することとします。