

平成 24 年度第 2 回（平成 24 年 7 月 27 日）図書館運営協議会 会議録（要旨）

1 出席者

運営協議会委員（8 名）

雪嶋会長、野末副会長、糸賀委員、持田委員、加藤委員、土井委員、中澤委員、箕形委員

図書館側委員（4 名）

野田中央図書館長、柴資料係長、喜多利用者サービス係長、加藤こども図書館長

図書館事務局（4 名）

鍋島管理係長、甲管理係主査、萬谷利用者サービス係主査、佐藤管理係主任

2 場所 中央図書館会議室 4 階 大会議室

3 議事内容

（1）これからの図書館サービスのあり方について

～区民の情報コンシェルジュと区民の課題解決支援～

【 会長 】

これからの図書館サービスのあり方についてということで、前回の議論の内容が、配付資料の「情報の生産・発信・交流の支援」の協議に関する概要に記載されています。これについて、ご確認いただき、補足やまとめ方としての訂正や修正というものがありませんでしたら、委員の方からご意見をいただきたいと思います。そのあとで今日の議題であります、「区民の情報コンシェルジュと区民の課題解決支援」の議論に移っていききたいと思います。それでは、前回の議論概要に目を通していただきまして、何か気がつきましたら、ご意見をお願いします。

【 運協委員 】

前回は提案したのですが、個人を対象にするのが 1 つあると思います。もともと図書館には集客能力があります。新宿の新しい中央図書館に限らず集客能力はあります。私が提案しているのは、市民活動で行っている、NPO だとか新宿区内の自主的な団体、サークルを対象にしたほうが、効率がいいだろうという意味で提案しました。それはこの概要の中の何番にあたるのでしょうか。

【 事務局 】

1 枚目の 2 番、「団体・サークル用のスペース」という提案の趣旨・理由というところで、「個人」をつなぎとめるための「団体」を対象とする場、とあります。その主な意見として、個人をつなぎとめるには、図書館が窓口になって団体やグループを束ねることが効率的であり、個人や団体が参加する場をいかに作っていくか検討する必要がある、とまとめ

ております。

【 運協委員 】

2番の見出しは「場所の充実・提供・設置」というスペースの話ですが、この提案は役割や機能の話です。例えばセミナーを開くとか、集会行事を開くときの企画の問題だと思います。場所の問題もありますが、そうではなくて、機能、役割、それから企画、サービスを、どういう人を対象にしたサービスを行っていくかというときに、地域の安全や防災に強いまちづくりをするというときに、個人ができることには限界があります。団体やグループ、町内会だとかを対象にしたほうが、効率がいいという意味です。だから場所だけの問題ではないのです。

【 会長 】

今の委員のご意見は、概要にある番号の1から11番までの中には収まらないというところなので、もう1つ項目を作っていただいて、団体というものをもう少しクローズアップしていただければと思います。

ほかにいかがでしょうか。各委員から提案された内容が記載されていると思いますけれど、今も言いましたように、趣旨が少し違うとか、あるいはもう少し補足したいところがあるかと思いますが、いかがでしょうか。

【 運協委員 】

今の意見には賛成してしまして、それをどのようにオペレーションしていくかということに関心を持っています。大きく分けて、オペレーションの問題とスペースの問題があり、それをきちんと整理しないと話が雑然となります。今回、進めているこの協議会は、既に計画されている「新中央図書館等基本計画」のコンセプトに基づいて、実用化のために内容を検討しようというものだとして把握しております。その観点で考えると、難しいのはオペレーションだろうと思っています。これをどのように議論するかということは、時間がかかるだろうし、非常に重要だと考えています。

一方、スペースの充実、設置の問題です。これはどういうコンセプトの基に、どういうスペースにするかという場所の問題で、従来の収蔵庫としての図書館ではなくて、いかに区民が、あるいは団体がそこに集まれるかということがポイントであって、ただ単に本がある、あるいは本を紹介するというのは、もう図書館ではないということがはっきりうたわれているわけですから、そういう観点からすれば、どのようなスペースにするかということは非常に大事です。

それから前回にも取り上げていましたけれど、世界の図書館展をぜひ実施すべきだと思います。民間ベースで行えばいいのではないかという話があると思いますが、公立図書館である新宿区が、これから図書館を立ち上げるにあたって、図書館はこういうものだとい

うことを、いかにアピールするかということが社会的に大事だと思っています。そういう観点からすれば、オペレーションならびにスペースの問題の両方を説明できるという点では、世界の図書館展をぜひこの協議会を含めて、今後予算の問題もあるでしょうけれども、近々に実施すべきだと考えています。

オペレーションの問題とスペースの問題を分け、この協議会で議論できるテーマをしっかりと厳選して、そのことに関して皆さんの意見を承るとというのが一番望ましい方法ではないかと思っています。以上です。

【 会長 】

ありがとうございます。今のご意見として、全体的にオペレーションとスペースという問題を各々に分けてから議論に取り入れていくほうがいいというご意見ですので、明確なものにしていきたいと思います。この提案内容と今のような意見というのがありますけれども、そういうところを今後深めていく部分と、それに対して図書館がどう対応できるのか、あるいは今後どう対応するのかという方針を、この議論を深めるために図書館側の概要や提案や計画ということをここに付け加えていただくといいということが、議論を先に進めるのに必要だと思います。

そのほか、これに関していかがでしょうか。

【 運協委員 】

図書館側として、現状ならびに将来を踏まえて、このいくつかのポイントに関して、どのようなご意見をお持ちなのか端的にお伺いしたいと思っています。

【 図書館側委員 】

今回皆さんから、いろいろなご意見をいただいております。それを第3回図書館運営協議会が終わった時点でまとめをしたいと考えています。図書館だけで実施できるもの、あるいは区政全体の中で今後調整が必要となっていくもの、それらを図書館側で大きなまとめをしたいと思います。そして、まとまった段階で皆さんにお示しし、ご意見をうかがいたいと思っています。

図書館サービスのあり方は平成22年11月に策定された「新中央図書館等基本計画」で明らかになっています。このコンセプトを具体化していくために、どのようなサービスを実施していけばいいのかということに対してご意見を皆さんからいただいております。こうした中で、どれを図書館として優先的に考えていけばいいのかというところを、もう少し議論が進んだ段階でお示ししたいと考えています。

【 会長 】

それでは、前回の議論のまとめの概要ですけれど、これについてこれ以上ご意見がなけ

れば次のところに進んでいきたいと思いますが、よろしいでしょうか。

次のテーマに移りたいと思います。

もう1つの配付資料ですけれど、「区民の情報コンシェルジュと区民の課題解決支援」というところです。これに関して委員の方からご意見いただきました。

1番の提案内容ですが、「人が集う劇場としてのメディアセンター」「コンシェルジュ・センタールームの設置」ということですが、これは前回の提案にあった部分ですけれど、提案された委員の方、いかがでしょうか。

【 運協委員 】

あとでお願いします。

【 会長 】

分かりました。

それでは2番目です。「隣接する早稲田大学図書館との連携」という提案ですが、私のほうから説明させていただきます。隣接する早稲田大学は理工系の学部が3つあるところですが、約1万人の学生がおりますので、早稲田大学との連携というより、早稲田大学の学生が今後利用することになると思いますので、大学と連携を取るということは、どのような連携を行うかということになりますが、非常に可能性が高いと思います。

しかし、早稲田大学側のほうに問題があります。区民がキャンパスの図書館を利用したいと言っても、区民が利用する本がほとんどありません。それは理工系の本しかないということで、キャンパス自体で区民が利用できるものというのが、非常に限られていると思います。

早稲田大学が一般に開いていないという問題もあります。卒業生については利用できますけれど、そうではない方に関して言うと、新宿区の図書館から紹介をしてもらうという形で、利用できるというのが現状です。これをどのように一般に開放するかということがあります。

次に3番目ですけれど、「レファレンスサービスをインターネットで行う」という提案です。これは現実問題として行っている図書館がたくさんありますので、どう利用するかということで、これは次の4番の「レファレンスサービスについて電子メールで相談受付を行い、サービスの充実と利用促進を図る」「現行のレファレンス事例を拡充整備するとともに、レファレンス協同データベースを活用し、他区市図書館での事例も提供できるようにする」という提案ともかかわります。この提案をいただいた委員の方から説明をお願いします。

【 運協委員 】

レファレンスサービスは、現行では相談コーナーで受け付け、または電話で受け付けて

サービスを行っていると思いますが、会長がおっしゃられた通り、いろいろな図書館で既にネット上でメール等で受け付けができるようですので、いずれは中央図書館ではおやりになると思うのですが、そういう提案をさせていただいているわけでございます。

この提案の趣旨理由のところにも書いてあるのですが、主としてネット上での話で、非来館型レファレンスサービスということで、書かせていただいております。現在、図書館のホームページにレファレンス事例が15個ほどあるのですが、生活関連情報等を調べる場合に、15個では足りないような気がします。重要なものとかを別としまして、事例を増やさなくても、国会図書館で協同データベースを持っていますので、そこから検索できるようなことを考えられている図書館もあるみたいですので、その辺も同時にできるようにすれば、1個で済むかもしれません。

5番目の「テーマ別の資料の利用ガイドや調べ案内を整備し、利用者の利便性の向上に資する」「調べもの便利リンク集を設定し、調べ物を行う際に便利な関連機関サイトをテーマ（分野）別に紹介する」という提案ですが、よろしいですか。

これは同じようにネット上で、ある程度的生活関連情報の課題解決をするため、わざわざ図書館まで来なくても、検索して収集できないのか。テーマあるいは分野別に資料を検索して、引っ張り出す際の利用ガイドというのも図書館の方で持っているのではないですかね。これをネット上で引っ張れるようにしたらどうなのかなということでもあります。これもいくつかの図書館では既に行っておるようなことを拝見しております。

それから同じように、各種の関連団体とこういう生活関連情報とかを提供している団体、NPOを始めとしまして、リンク集を設定して、図書館だけでは足りないという場合に、そちらのほうを活用する。今も一部分ありますが、十分なのかということもありますので、検討なさったらどうなのかなということでございます。これもレファレンスの相談がどの程度あるか存じ上げていないものですから、どこまで必要なのかというのはございます。ただ今はネット時代ですから、わざわざ来なくてもできることを考える必要があるのではないかとということで、提案させていただきました。以上でございます。

【 会長 】

ありがとうございます。今のことについて、何かご意見等ありますでしょうか。次のところに進んで、全部一通り説明していただきたいと思います。

その次は6番目です。「区民及び区内団体への積極的な活用」ということですが、提案された委員の方から説明をお願いします。

【 運協委員 】

図書館というのは区役所とかに行くよりは、敷居がずっと低い、行きやすい場所だというのを利用して、何かのきっかけになるような場所にできたらということと、もう1つは、「しんじゅくの図書館2011」という冊子に、利用登録者数のデータが載ってまして、そ

れを拝見したところ小中学生というのが 50 パーセント、一般の登録が確か 20 パーセント台と、かなり低いかなという印象がありました。こういうサービスというのは、利用登録が少ない一般社会人ですとか、大学生の層にアプローチしていける、いいアピールになるのではないかなというところで、書かせていただきました。

例えば最初の協議会で図書館を拝見させていただいたときに、就職活動の本を集めたスペースはかなり人気があるという話をご説明いただきまして、大学生ですとか、社会人の興味を引くようなイベントを開催していくというのは、そういう人たちへのアピールになりますし、それが区民の方の情報を得てのことでしたら、なおさらいいのかなということで、提案させていただきました。

【 会長 】

それでは7番目ですけども、「コンシェルジュとなるための図書館スタッフ教育」という提案です。提案された委員の方にもう少し詳しく説明をお願いします。

【 運協委員 】

コンシェルジュと簡単に書いてありますが、そういう人材はかなり少ないのではないかと思います。会社でいうところの、受付やご案内をする係の方というのは、会社の顔になります。例えば区役所とかでご案内できる方というのは、いろいろなところにコネクションがある方でないと案内できないと思いますので、そういうスタッフの育成が重要であると書きました。最終的には、この人に聞きたいと指名がくるような方、そういう方がいる図書館が理想なのかなという思いがあります。

【 会長 】

ありがとうございます。

8番ですけど、「今までのレファレンス記録をまとめ、公開する等の PR に努め、レファレンスサービスの認知度を高める」という提案ですが、先ほどの4番とも関わるかもしれません。これはレファレンスサービスを、もっとアピールするという観点でよろしいでしょうか。

【 運協委員 】

そうですね。日々の業務の中で、実際蓄積はしていないでしょうけれど、聞かれて答える作業は日々行っていると思います。「新中央図書館等基本計画をもらえませんか」と中央図書館でお聞きしたことがあって、「これは図書館では配っていませんが、区役所に行けばもらえますよ」ということを教えていただいたので、これも立派なレファレンスサービスだと思いますし、こういったことを蓄積していけば、ここにあるということが簡単に分かると思います。今までのレファレンスの記録を掘り起こしてみるのも、簡単にできるアピ

ールになるのかなということを書きました。以上です。

【 会長 】

それでは続いて9番。「図書館を利用している人にアンケートを書いてもらい、情報コンシェルジュのニーズをつかむ」という提案です。これはコンシェルジュ以前に、ニーズがあるかどうかということだと思います。提案された委員の方、もう少し詳しくお願いします。

【 運協委員 】

今回の協議会にあたりまして、情報コンシェルジュという考えですが、レファレンスサービスとコンシェルジュというのは、実際使う人にとってどの程度違うもので、どういうメリットがあるのかということが、分かりにくいのではないかなというのが第一印象でした。レファレンスサービスというものを調べていくと、レファレンスサービスは生活相談とどう違うのかということも、分かってらっしゃらない人もいるのではないかなというのを感じました。8番の今までのレファレンス記録というご提案の通り、中央図書館では過去のデータベースから、検索することができるんですね。レファレンスサービスの過去の記録を検索できるのですが、それを見ていくと、図書の資料に行き着くための質問というよりは、このレファレンスサービスに相談すれば、その悩みや課題が解決すると思われる方も多いのではないかなということを感じました。図書館側がこういうふうサービスしていきたいというスタンスと、利用者の方が情報コンシェルジュの方に相談すれば、こういうふう課題が解決していくのではないかという温度差をつかむためにも、アンケートという形で温度差をつかめたらいいのではないかなと思い提案させていただきました。

【 会長 】

提案に「図書館内でなくても可」とあるのは、アンケートが図書館内でなくても良いという意味でしょうか。

【 運協委員 】

図書館に来て、図書館内でアンケートを書くという形だけではなくて、例えば広報に載せるとか、新宿区のホームページに載せるなど、いろいろな形で周知をするということです。

【 会長 】

はい、分かりました。

その次ですけれど、10番にいきます。「カウンター内のレファレンス窓口の拡充」という提案ですが、これは課題解決になるかということですが、現状ではまだ不十分だというこ

とですか。提案された委員の方、お願いします。

【 運協委員 】

今の中央図書館は、カウンターが並んでいる少し奥がレファレンスコーナーになっています。そうすると課題がはっきりしていて、欲しい本を探してもらいたいという段階まで分かっていないと、行ってはいけないのではないかという敷居の高さを感じさせる場所というイメージがあります。最近は自動貸出機などが増えていますので、貸し出しはカウンターを使わなくてもいいような流れになったらいいなということで書きました。

【 会長 】

敷居が高いイメージを、少し低くするために工夫をするということですね。

次に 11 番、「新宿区役所内に図書館コーナーをつくり、情報コンシェルジュとして機能させる」とあります。新宿区が議会図書室を持ってらっしゃるとするとそことのかかわりもあると思います。提案された委員の方、図書館コーナーとはどのようなイメージで考えていらっしゃるのですか。

【 運協委員 】

議会図書室のことは知らなかったものですから、それがどういう仕組みなのか、教えていただいてもよろしいですか。

【 図書館側委員 】

議会図書室もありますが、区役所の 1 階に区役所内分室という中央図書館の分室があります。主に行政資料を並べているところです。コピーサービス等もありますし、一般図書もそろえており、非常勤の職員も配置しています。

【 運協委員 】

普通の図書館と同じように貸し出しとかはできるのですか。

【 図書館側委員 】

図書館システムはつながっていませんが、貸し出しも行っています。

【 運協委員 】

今の 11 番の提案は、議会図書室とは別の話だと思います。議会図書室というのは、地方自治法の 100 条で設置しなければいけないとしています。基本的に議員が利用するのですが、あまり議員に利用されていないのが実態で、どのように活用していくかということで、いい例として鳥取県があります。鳥取県は、県議会の図書館を整備して、司書を置

くようにしたことで、議員による使われ方もかなり違ってきたとのこと。それとは別に、県庁の中に県立図書館の分室を整備して、司書を置きました。これは、役所の職員が行政支援のようなことを図書館の分室で行います。

情報コンシェルジュを、図書館に置くのがいいのか、区役所内分室に置いて、図書館以外の新宿区内の施設を案内するとか、場合によっては区役所の中の担当部局を案内して、同時にご自身でいろいろと調べるのでしたら、図書館にこういう本がありますというような案内をトータルで行うほうがいいのかと感じていました。

今の区役所の1階の分室がどういうことを行っていて、どれだけのスペースがあるのかが分からなかったのも、一概にどちらがいいとは言いきれませんが、図書館の入り口の近くに置いて、全体の案内を行うというイメージと、区役所に置いて、その方は図書館についてよく分かっている人、それから図書館の蔵書検索ができるような OPAC の端末もそこに1台ないといけないと思います。ウェブ OPAC でインターネットを通じて検索することもできるようにして、図書館の資料の検索もすることで情報の案内ができるということをよく分かった人を置くべきだろうと思います。人材育成の話が先ほどあったのですが、委託のほうが早いかなという気がします。区内のいろいろな公的な機関についても分かっている、接遇がきちんとしてきて、情報検索のスキルを持っている。それが、ある程度の区役所の勤務経験年数に応じて、それだけのスタッフがそろえられたら理想的だと思います。場合によっては委託のスタッフで考えてもらったほうが、コストパフォーマンス的にもいいかなと思います。

【 会長 】

今の11番の、どこに置くのかという問題も議論になると思います。

それから12番ですけれど、「Eメールでの相談・受付の周知」とありますが、レファレンスのEメール利用という意味ですか。

【 運協委員 】

レファレンスサービスの充実と利用促進を図るという意味で、受付窓口を拡大して広く周知していくということです。

【 会長 】

次の13番。「地域に関するレファレンスの充実」とありますが、以前に地域資料の議論のときに提案されています。

それから14番、「地域に出ていくレファレンス」という提案です。例えば新宿の歴史博物館との連携とかをイメージしているということですが、図書館の中において、どういうものがあるのかということ、図書館の外に出て中央図書館が行うということも入ると思います。

それから 15 番です。「どこに行けば解決できるか、どこに相談すればいいのか等のアドバイスを提供できる場」という提案です。これはレファレンスなのか、コンシェルジュなのかということだと思います。

1 番の提案の「人が集う劇場としてのメディアセンター」「コンシェルジュ・センターールの設置」ですが、最後にしてくださいということでしたので、お願いします。

【 運協委員 】

コンシェルジュの問題は、何をどう解決するかという部分で、「何を」の議論と「どう」の議論をはっきり整理するべきだろうと思っています。コンシェルジュの持っている大きな役割としての What という部分をどう機能させるかということが大事な部分であり、具体的に What が分かれば How to の部分はおのずと見えてくるだろうと思っています。

コンシェルジュのサービスとして、今後、今のレファレンスを超えて、生活支援、教育支援、行政支援、医療支援を、コンシェルジュのところで行っていこうとするならば、What の部分と How to の部分を明確に分けて考えていくべきだと思います。

これは図書館の機能を超えてくるかもしれませんので、先ほど委員の方がおっしゃっていましたが、これは委託しかないのではないかと思います。

コンシェルジュ・センターールームを設置すべきだと言うのは、新しいメディアセンターになるならば、まず教育だと思っています。既に出ていた図書館スタッフをどう教育するかということが最大ポイントだと思っています。図書館を超える部分まで踏み込まない限り、これからの図書館は機能しないだろうと思っていますので、そういう観点で言うならば、この部分が一番大事だなというのが、コンシェルジュ・センターールームの設置の意味です。

教育の問題で言うならば、子どもの進路相談をする際には、学校の先生しかいないんです。もっとそうではないところと相談したいなというときに、塾の先生とか、あるいは教育施設があるのかもしれないですが、もっと本質的な学校の持っている意味みたいなもの、オープンスクールみたいなところとかかわりが、これからの教育支援に関してはかなり欠かせないと思います。

それから医療施設に関して言うならば、身体障害者の問題があります。ほとんどの方は直接窓口に行って相談できないわけです。問題に関して、新宿区全体で生活支援等の施設を持っていると思いますが、うまく機能と内容を整理しないと、的確なコンシェルジュールームにはならないのかなと思います。そうすると図書館だけでは無理なので、委託ということになります。新宿区が図書館を離れて、委託ルームを別に設置しますということであれば、素晴らしいコンシェルジュセンターになりますし、そうでないならば、できることでより具体的に整理し、区として、図書館として行うべきことを充実させるべきであると思います。

図書館としての充実は、図書館員がもっと知ってほしいですし、もっと本を読んでほし

いし、もっといろいろなことに関心を持ってほしいです。そしてさまざまな情報を得たところで、自分の図書館では、こういう相談があったときに、この人にこういう本を紹介してあげるといふナビゲーターの役割を果たしていただきたいというふうに思うところです。

そういうことを踏まえて、非常に抽象的な言い方で、コンシェルジュ・センタールームを設置しましょうと提案しました。いわゆる **How to** の部分です。それから **What** の部分として、人が集う劇場としてのメディアセンターを作りましょうというように、このコンシェルジュと区民の課題解決支援のテーマを取り上げたかったというのが趣旨です。以上です。

【 会長 】

はい、ありがとうございます。

全部で 15 の提案内容を説明しました。今からは、これらについてフリーに議論していきたいと思いますので、どの提案内容について、どのようなご意見があるとか、こういう導入事例があるとか、あるいは新宿区のほかの所で行っているところがあるというさまざまな部分があると思いますので、それらについて意見を出していただければと思います。よろしいでしょうか。

どれが最初ということはないのですが、コンシェルジュが 1 つの大きなテーマになっていまして、コンシェルジュをどこに置くべきかというような議論にもなっていますから、コンシェルジュとレファレンスというのが、象徴的に出ていると思いますので、そのあたりを議論するのがいいと思います。あまり抽象的なところに入ってしまうと議論が進まないで、もっと具体的なところから、何かそれぞれあると思いますので、どなたかご意見をお願いします。

【 運協委員 】

この情報コンシェルジュという話が出てきたのは、この「新中央図書館等基本計画」の中にありますが、千代田図書館の情報コンシェルジュが成功を収めたから出てきたのだろうと思います。基本的に図書館の中で考えて、その図書館の中のサービスをいろいろと案内をする。レファレンスサービスだけではなくて、書架の案内をしたり、こういう場合には図書館のどんなサービスを受けたらいいのかというようなことを案内する。同時に千代田の場合には、地元です。神保町にあって、古書店の案内をするとか、あるいは千代田の名所旧跡を案内するというようなことまで含めたから、情報コンシェルジュだったのです。別に新宿区の場合は、それをまねしなくてもいいわけなので、新宿独自の情報コンシェルジュがあってもいいのだろうと思います。

区内の様々な情報とかサービスを、区役所として行っている、区全体として行っているサービスの案内という視点は、新宿の独自性としてあってもいいのかなと思います。1 つは、区が持っている情報公開制度ですが、情報公開制度とどのように結びついて、情報公

開について、区の行政文書、行政資料というものもこのコンシェルジュがナビゲートして、もちろん図書館の本、区全体が持っている公共施設、そして区の行政情報というところのナビゲートをしてもらえると、いろいろな区民の問題解決につながっていくだろうと思います。

それから公文書館といわれると思いますが、公文書を持っているところとの結びつきというのがありますので、図書館だけの案内だけではなくて、区全体、トータルで考えていったほうがいいのではないかと思います。

先ほどの新宿区の図書館と早稲田大学との連携というのは、これは今度の中央図書館に限らず、区の図書館全体にもかかわってくると思います。戸山の図書館を使っている人が、その人の情報欲を満たすには早稲田大学の蔵書を使った方がいいのか、早稲田以外の大学もあると思います。そういう区内の大学図書館と区立の図書館全体の話になっていく。相互協力とか、相互貸出です。

先ほど、早稲田大学の理工系が近くにあるということでしたので、自然科学に強い情報コンシェルジュとか、サイエンスカフェという話がありましたので、それを早稲田大学の大学院生と連携して、この中央図書館でサイエンスカフェを行うとなれば、自然科学に子どものときから興味を持つようになる。大人でももちろんいいわけです。そういった行事を行うときに、大学との連携というのは当然考えられます。そのことと大学図書館の蔵書を相互に利用できるという話は、もっと違うフェーズで議論されるべきです。大学図書館と公共図書館の連携は早稲田に限らず新宿区内の大学全部を巻き込んだ形で考えていったほうがいいだろうと思いました。

このコンシェルジュを考えていくにあたって、様々な役割をコンシェルジュに期待をしますが、もう1つ新宿区の場合に考えなくてはいけないのは、多言語で考えなければいけないのではないですか。韓国語、中国語といった外国語によるサービスというのも当然考えなくてはいけないので、それだけの人材が本当に区で確保できるのかというのが、委託ありきで議論しているわけではありませんが、委託というのも1つの選択肢で、本来は区の職員で、そこまで対応できる職員が中・長期にわたって養成できればそれが一番いいと思います。

【 会長 】

はい。ありがとうございました。

【 図書館側委員 】

先ほどのお話の中で、レファレンスの件数を聞かれていましたので、紹介だけさせていただきます。平成22年度で1日のレファレンスの件数は全館で84件です。

【 会長 】

1日の件数ですか。

【 図書館側委員 】

そうです。1日に84件ですので、各図書館で10件ずつぐらいはあります。それぞれ図書館の規模の大小がありますので、中央図書館では1日20件ぐらいあります。またレファレンスの協同データベースのお話も出ていたのですが、国立国会図書館のレファレンス協同データベースを活用しております。このレファレンスの協同データベースには、2件ほど新宿区のレファレンス事例が掲載されています。また、この国会のレファレンス協同データベースを使って、レファレンスに対応する場合もあります。

次に、先ほどの新宿区のホームページのレファレンス事例の紹介件数が15件という話についてですが、こちらのレファレンスのサービス自体というのは、平成23年の計画事業で行っておりまして、その結果を毎回蓄積しています。

レファレンスを、「クイックレファレンス」と「一歩進んだレファレンス」と「難しいレファレンス」の3種類に分けているのですが、難しいレファレンスにつきましては、1年間で300件ぐらいあります。こういったものにつきましては、紙媒体ですが、資料としてデータベース化しております。

ホームページに掲載していますのは、その中でも比較的、個人的な事情が分からないものを選びまして、毎年載せていますので、300件受けたから、300件全部を出せるといった状態ではありません。その中から個人情報抜いて、さらによく聞かれる地域的な情報について、毎年少しずつ追加をしております。

【 運協委員 】

今の1日に84件というのは、蔵書検索的なものも入ってくるのですか。

【 図書館側委員 】

はい。蔵書検索の部分も入ります。

【 運協委員 】

蔵書検索のほうが多いのではないのでしょうか。

【 図書館側委員 】

クイックレファレンスということで、そういったものが多くなります。

【 運協委員 】

例えば、生活課題解決のための生活情報を得るために、蔵書の検索のほうに行く場合も

あると思いますが、そういうものの件数はかなりあるのでしょうか。

【 図書館側委員 】

すべてのレファレンスの中で蔵書検索ともう1つ進んだ検索という形になっておりますので、その中でどれが生活課題の解決になっているのかは、こちらでは分かりかねますが、利用者から言われたことにつきましては、そういった形で検索しておりますし、難しいものについては、データベース化を図り、職員間で情報の共有化をしています。

【 運協委員 】

今のことに関わってですけど、このテーマをより具体化する方法として、具体的な事例を見ることしかないと思います。新しい図書館に見学に行って、より具体的な問題をはっきりさせるしかないと思います。

それから先ほど図書館委員のほうからお話がありましたけど、図書館側としてどこまで可能かという問題があるわけです。

コンシェルジュの問題も、コンシェルジュの役割として、図書館として行える範囲、新宿区として行える範囲、それ以上のことは外部に委託して行うしかないのかもしれない。これも一般論で具体性がないので、新しいメディアセンターとして、より新宿が独自の素晴らしいコンシェルジュ機能を、しっかり持つべきだというのが最初のコンセプトだと思います。

【 会長 】

ありがとうございます。そのほか、ご意見ありますか。

【 運協委員 】

先ほどの図書館側委員からのご説明で、もう1つ教えていただきたいのですが、先ほどレファレンスサービスの中で、3段階に分かれるとおっしゃっていたのですが、難しさとかをどういう基準で分けているのですか。

【 図書館側委員 】

1つは「クイックレファレンス」と言いまして、比較的簡単に回答できるものということなのですが、例えば、こういう人の本を読みたいと言われたときに、その中からどの本を選ぶかということに相談に乗りながら行うという、簡単なレファレンスというのがあります。

それからもう1つが「一歩進んだレファレンス」ですが、新宿区内の図書館になかった場合に、他区から取り寄せるといった形で調べたりもするというものです。

「難しいレファレンス」では、例えば国立国会図書館の蔵書の中から探し出すとか、も

のによっては最後まで探し出せないレベルもあります。

この3つに分けて、日々図書館職員が自分の行ったレファレンスについては評価をして、件数を取っているところです。

【 運協委員 】

レファレンスは、一般に3つに分けるのですが、1つは単純に案内です。例えば、「占いの本はどこにありますか」と聞かれて、書架を案内するとか、「芥川賞を受けた作家の本を読みたい」と聞かれて、その書架を案内するということです。

それから次が所蔵確認で、「こういう本はありますか。こういう本は新宿の図書館にありますか」と聞かれて、具体的に書名や著者をあげて回答する。

3番目は少し時間がかかって、どの本に載っているか分からないけれど、ある事実や言葉の由来について調べたい。例えば、「新宿区内に自然食品を扱うお店は何軒ぐらいありますか。あるいはそういうのを扱う事業所は何カ所ぐらいあるのですか」ということはあらかじめ調べないと分からないし、どの本に載っているのかも利用者の方はまだ分からない状況です。そういうのを案内するのが、本来のレファレンスだと思います。

今はだんだんとインターネットに所蔵目録を公開していますので、利用者自身が検索して分かるので、所蔵確認というのは減ってきています。今最後に言ったような調査相談というのが増えてくるのだらうと思います。その比率で、その図書館のレファレンスの質が変わっていくということが追跡できます。そういうところは、図書館の方は、ここ10年ぐらいでどういうふうにそれが推移してきているのか。さらに言えばそれを分野で分けることもできるので、その辺を見極めた上で、区民がどのようなレファレンスを図書館に期待しているのかというような分析を行うべきだろうと思います。

それで、先ほどの一日のレファレンスの84件の中で、メールでのレファレンスというのがどれぐらいあるのか分かっていますか。直接来館とメールの比率はどれぐらいなのでしょう。

【 図書館側委員 】

新宿区立図書館ではメールでは受け付けをしておりませんので、来館または電話でのレファレンス件数です。

【 運協委員 】

ホームページを見ると、問い合わせ先としてメールアドレスが掲載されていると思いますが、受け付けをしないのですか。

【 図書館側委員 】

メールアドレスではないのですが、ご意見・ご要望ということで「ご意見専用フォーム」

があります。これは区民のご意見コーナーで苦情などが寄せられるというシステムになっておりますので、直接レファレンスを求めるようなところではありません。

【 運協委員 】

郵送の手紙、それからファクシミリもないということですか。

【 図書館側委員 】

郵送は中央図書館では年1、2件ほどあります。

【 運協委員 】

先ほど、視察に行ったほうが良いとありましたが、もう少しレファレンスの利用が多い図書館を見たほうが良いと思います。千代田区の図書館や武蔵野プレイスのほかに、23区の図書館で本当にレファレンスが多いと思うのは、目黒区の中央図書館です。開架のフロアの中で、レファレンスカウンターの位置がすごくいい位置にあります。目黒の八雲中央図書館というところは、1館で100件以上のレファレンスがあります。

【 運協委員 】

10番の提案にあるように、レファレンスの窓口が奥のほうにあると行きづらいというお話があったのですが、今、美術館で子どもたちに絵の説明をしてくれるシステムができているのですが、学校で子どもたちを連れて行って、ボランティアさんが3人か4人付いて、「この絵はこうして見るんだよ」といった説明をしてもらって、それから子どもたちが自分で見ていくという形を取り入れている事業があるのですが、すごく見方が変わってくるんです。それと同じように、聞きたい人が窓口に行くのではなくて、何人かのボランティアさんが入り口のところにいて、こういうことを説明できますよというような案内をして、先に蔵書はどこにあるとか、こういう関連の本はどこにあるというような説明をしてくれる状況が作り出せれば、もう少し図書館に行って、何か聞いてみようという、そういう気持ちになる人が増えるのではないかと思います。ボランティアさんなのか、非常勤なのか、正規の職員の方になるのかは分かりませんが、そのように人が寄ってきて案内してくれるというシステムがあるといいなと思っています。

【 会長 】

今の意見はレファレンスというだけではなく、広く案内という中で、レファレンスの窓口をどこに置くかという問題があります。レファレンスといいますか、館内のいろいろなところに案内する人がいるという考え方もあると思います。

【 副会長 】

「新中央図書館等基本計画」に携わったので、その観点から申し上げますと、コンシェルジュという言葉は何でもいいと思います。実際にはどんなことでもここに行けば相談に乗ってもらえるというような、ワンストップの意味もここには込められていて、司書課程の教科書を見ると、レファレンスサービスというのは、情報サービスというくくりの中に乗っかっていて、それ以外ですと、いわゆるレフェラルサービスといった、紹介サービスということになっています。あとは案内紹介サービスであるとか、かなり広いことを図書館で行うということが教科書的には書いてあります。

おそらく新宿でも行われているのですが、利用者が本のことしか聞いてはいけないのではないだろうかというようなことや、カウンター以外のところで声をかけるのはいけないのではないかと聞いたことがあって、広報とか PR とか、あとは言葉遣いの問題だとか、そういったこともかなり大きいなと思いました。ここに書いてあること、実は別の形で既に実現されている。あるいは実現できるようなこともけっこうあるのかなと思いましたので、コンシェルジュという言葉を使うとか、それが図書館の中にいるのか、カウンターの中にいるのか、フロアにいるのか、あるいは区役所にいるのかといったことも含めていくといいかと思います。

今回、それからこれまで出てきたことを図書館で整理をしていただけたということでしたので、短期的にできること、中長期的にできること、あるいは重要度とか必要性ですとか、あとは実現可能性みたいなこともあると思いますので、いくつかの軸で整理をしていただけたといいかと思います。

整理していく中には、短期的にもうできてしまう、建物を待たなくてもできるようなこともたくさんあると思います。あるいは既に行っていることの方法を変えればよいようなものもたくさんあると思います。

【 会長 】

5番の提案でテーマ別の資料の利用ガイドや、調べ案内というのがあるのですが、これも既に戸山図書館ではかなり細かく行ってしまっていて、紙媒体ですがパスファインダーと言いまして、いろいろなテーマで行っております。そういうのも戸山図書館だけではなくて、いろいろな図書館ができるようにしていくというのが1つの方法だと思います。

既に行っていることでもありますので、分かりやすくする必要はないだろうと思います。リンクして、ホームページ上で展開していくことも可能だと思います。

それから先ほど早稲田大学の問題があったのですが、サイエンスカフェということと、もう1つ考えていたのは、情報リテラシーということですが、そこにはコンピューターの専門家がたくさんおりますので、そういうことというのは既に連携できるのではないかと思います。情報リテラシーについては、希望する学生を募れば、コンピューターが使える場所さえあればできるのではないかと思います。連携の仕方は新宿区と一緒に考えていき

たいと思っております。

【 運協委員 】

1つよろしいでしょうか。コンシェルジュというサービスは、何がしたいという What の部分とそれからどう見るかという How to の部分を明確にさせていただかないと、新しい図書館がなんなのが見えなくなってくると思っております。いろいろなサービスを行っていることは分かっているのですが、十分には理解をしていない。それはインターネットを使おうが何しようがです。図書館を利用したい人が必ずしも来られるわけではないですし、来たときは人間の顔を見たいわけですから、そういうためのコンシェルジュでなければ意味がないと思います。それがいわゆる人が集う劇場としてのメディアセンターを作りましょうということであり、あるいはコンシェルジュ・センタールームを設置しようということです。

私が思っているのは、民と官しか残念ながら日本にはないんですよね。公という部分、パブリックという部分を作り出すのが公立図書館のこれからの役割だと思っております。パブリックというのが何かってことは、新宿区のネットを見ている限りは、官のネットワークでしかないわけです。

そういう仕組みの中で、この図書館運営協議会でどういう部分を作り出せるのかということは非常に重要なことであり、少しでも民、官という話からパブリック、つまり公の図書館にこの新しいメディアセンターがなればと思っております、

【 図書館側委員 】

先ほどレフェラルサービスというお話が出てきましたので、ここのところの新しい動きですが、法テラスと提携関係を結ぶことになりまして、中央図書館のリーフレットを置くコーナーで、法テラスの作成した法律のパスファインダーを置いております。今までも法律、弁護士を必要とされるような方がレファレンスに来られた場合は、ご紹介申し上げていたのですが、提携するということで、法律関係の相談については、法テラスにつなげることができるようになっております。

ビジネス支援につきましては、毎月角筈図書館と中央図書館で中小企業診断士を呼びまして、1ヶ月に1回は必ず相談会などを開いております。また去年は中央図書館、角筈図書館の両方でビジネス関係のセミナーも開催しております。

また、映画の上映会も毎月行っておりまして、そういった形で図書館でも新しい方に利用していただけるように、様々な活動をしているということをアピールしているところですが、ご意見をいろいろといただきまして、これからの参考にさせていただければと思います。

また、パスファインダーのお話がありましたが、戸山図書館だけではなく、各図書館でも作っております。7月24日から8月26日まで、平和事業ということで、図書館全体で

取り組んでおまして、新宿区の平和マップを配布したり、各図書館にあります平和関係の本を文献リストにしたりしております。またパスファインダーにしているところもあります。

【 運協委員 】

戸山図書館のパスファインダーはネットで見られるのですか。

今これを見たいなとか知りたいなという場合に、図書館にわざわざ行かなくても、ぱっと見て、こういう書物にこういうのもありますよということが、糸口になるようなことが分かれば、それから図書館に行くとか、依頼するとかということになるので、そういうのが必要だと思います。

【 図書館側委員 】

新宿区立図書館のホームページにアップしておりますのは、ゆかりの人物ということで、地域資料につきましては単に本だけではなくて、その人物が生きていた時代の写真が見られる本の紹介をしております。今の紙のパスファインダーをもしホームページで、例えば鳥取県の県立図書館のパスファインダーのような形で作っていくとしますと、かなりの費用がかかってしまうということなので、現段階としては、紙で作らせていただいて、それを見ていただくという形をとっております。

【 運協委員 】

もっと要約的な物はできるのではないのでしょうか。

【 図書館側委員 】

図書館のシステム自体が、難しい部分もありますので、現段階としては紙になってしまいます。中央図書館でも地域資料のパスファインダーを作成したところですが、ホームページで見るとというのはまだ難しいところがあると思います。

【 運協委員 】

費用がかかるのであれば、コストパフォーマンスの関係や、先ほどのレファレンスの件数との関係もございますので、そこは考えなければいけないと思います。

【 図書館側委員 】

ホームページで何かできることがないかどうか、検討していきたいと思います。

【 会長 】

ホームページについては、あらゆるところに関わってきますので、ぜひ何ができるのか

検討していただきたいです。いろいろ規制があるようですけど、その制約の中でどうい
うことができ、もっと使いやすくなるのか、あるいは利用者が、すぐにそこにアクセス
して、どこを見ればいいのかということが分かりやすくなるようにというのが重要だと思
います。

【 運協委員 】

1 ついいですか。今のお話を聞きながらふと思ったのですが、私は新宿区の図書館で本
を探すのが苦手なんです。それは専門的な図書館の整理の仕方みたいなものがあって、書
架を見て回る立場によってずいぶん違うなというのを実感しています。

本の名前さえ分かれば、大半の本はこの図書館にあるかは、カーリルやグーグルで調
べれば 100 パーセント分かります。新宿はすごい蔵書持っているとか、新しい物はほと
んどあるじゃないとか、まだ中央図書館にはこの本入ってないんだよという部分まで分
かります。何を申し上げたいかというと、ネットの拡充はもちろんですけど、開架書庫を
どういうふうに整理するのかということもコンシェルジュの一環として非常に重要なテー
マなんだなというのを、話を伺いながら気がつきました。以上です。

【 会長 】

そのほかいかがでしょうか。

だいぶ議論が出てきましたけれど、コンシェルジュという考え方がいろいろ拡大してい
るという感じがします。どういうものが図書館なのか、区として行うのか、さまざまな場
所や機能だと思いますけれど、コンシェルジュというものをどのように具体的にしてい
か、ということはこの議論の中でもう少し出てくれればいいかなと思います。

【 運協委員 】

きょうの会議で、情報コンシェルジュの位置づけということで、区役所の 1 階というこ
とも考えられるというお話しをしたのですが、皆さんのお話を聞いていて、両方置くべき
だろうと思いました。つまり図書館の外と中と両方に置いていいと思います。ただそれぞ
れのネーミングは変えたほうがいいのかもしれない。区民が困ったときや分からないと
きに最初の窓口になるところが、どこかにあっていいと思います。

図書館の外にいて、図書館を含めた区政全体、あるいは区の情報全体について案内する
方は、当然いていいだろうと思います。そのほかに図書館の中において、レファレンスにつ
なげていくという役割を果たすサポートスタッフも必要だろうと思います。職員がもっと
利用者の身近なところに出向いていくという発想が大事だと思います。

その意味で、10 番の提案のところ自動貸出機とのふるい分けという話がありました。
それは職員をそんなに増やせない、コストもかけられない中で、機械でできることは機械
で行ってもらったほうがいい。機械でできないところを生身の人間、職員が行うのだろう

と思います。職員はむしろ開架フロアのほうに出て行ったほうが利用者の方は声をかけやすいです。

そういう意味で、フロアの中を回る人の役割として、1つは書架整理をする。それから見回りの意味合いも兼ねて犯罪防止という役割もたぶん果たせると思います。

一方で、フロアを回っている中で、利用者の方から「こういう本はどこにあるのでしょうか」という相談も、そういう方たちのほうが受けやすいです。

そういう意味では、ボランティアでもできるのではないかと思います。新宿の図書館の場合には、頻繁に利用する人たちの声を生かす意味でも、友の会組織みたいのを作り、その中でボランティア活動を行ってもらい、区全体の情報コンシェルジュは委託も含めた区の職員。区の正規の仕事として位置づけていくということが必要だろうと思います。コンシェルジュと言っても、2層ないし3層のレベルで分けて考えたほうがいいのかということ、意見を聞いて感じました。

【 会長 】

そのほか、ご意見あるいはここを充実させたいということがありましたら、出していただけだと思いますが。いかがでしょうか。

それでは、このテーマについてはおおよそ議論が出尽くしたということで、よろしいでしょうか。

地域資料から始まりましたこの議論ですけれども、委員の皆さんの積極的なご発言で、かなりたくさん意見が集まりましたし、貴重な提案もあったと思います。次回のテーマでだいたい予定したテーマは終わります。それを受けて今後は、図書館のほうからどのような対応ができるのか、どのような計画になるのか、さまざまなことがあると思いますので、そういうところをまとめていただいて、それをまた今後の議論にしていくという、そういうような形でいきたいと思いますので、よろしくをお願いします。

本日は終了します。ありがとうございました。

(了)