

平成17年度 第3回（平成17年10月25日）図書館運営協議会会議要旨

1. 出席者

運営協議会委員（9名）

三輪会長・宮内委員・武田委員・小滝委員・松田委員・小野委員・神崎委員・
提坂委員・戸谷委員

図書館側委員（4名）

小柳中央図書館長・関根奉仕係長・坂井視聴覚係長・林田戸山図書館長

図書館事務局

佐藤管理係長・濱田企画調整主査・東主任主事

2. 場所 中央図書館大会議室

3. 開会

【三輪会長】

ただいまより第3回運営協議会を開催いたします。
本日は報告事項が1件、協議事項が2件あります。
報告事項について、事務局からお願いいたします。

【佐藤管理係長】

平成17年度第1回子ども読書活動推進会議を9月15日に開催しました。
報告事項は3件あり、①新宿区立子ども読書活動推進会議の組織・運営につ
いて②区立図書館の概要について③新宿区子ども読書活動推進計画の概要につ
いて報告いたしました。

また、協議事項が2件あり、①平成16年度の実施状況について②平成17年
度の主な取り組みについて協議しました。

子ども読書活動推進計画では19年度までに56の取組みがあり、そのうち28
が図書館に関係するものです。この中で健康部で実施している「絵本でふれあ
う子育て支援」という事業がありますが、これは3～4箇月児の乳児検診の際
に、本を2冊配布し、読み聞かせのことをお話しさせていただいています。乳
児検診は該当者の92%が受診するものですので、そのときにブックスタート
に関する周知をさせていただくのはかなり効果が高いのではないかと思います。

簡単ですが子ども読書活動推進会議の報告とさせていただきます。

【三輪会長】

それでは協議事項に入ります。

レファレンスサービスについてご説明願います。

【関根委員】

レファレンスサービスについて説明させていただきます。レファレンスサービスとは、情報や資料を求めている利用者に対して、図書館職員が図書館の資料と機能を活用して、質問や相談に応じ、必要としている資料の検索方法を説明したり、調査用の資料を提供したりするサービスです。

中央図書館では電話とカウンターで、一日当たり約40件の問い合わせを受けています。

例えば、料理関係の本はあるかという質問や、新宿区の歴史についての問い合わせから、自由の女神は足に何を履いているかという問い合わせまであります。レファレン資料については、中央図書館ではおよそ12,000冊用意しています。うち参考調査室に5500冊あります。

そういう資料を活用してレファレンスサービスを行っています。

先ほどの自由の女神の件は参考調査室の資料では分からず、世界遺産の写真集に全身像が出ていたので確認できました。

また、OPACのキーワードによる蔵書検索で、利用者がキーワードの使い方が分からないとき、職員がお手伝いをしています。

インターネット利用蔵書等検索についてですが、特定の本を探しているとき、新宿区立図書館に所蔵していないものがあります。そういう場合、都立図書館横断検索システムを利用し、他区や都、国立国会図書館など、どこで所蔵しているかを利用者にお伝えしています。

以上がレファレンスサービスの現状、実態です。

今年3月に、図書館運営協議会よりレファレンスサービスを充実させるべきとの提言を受けており、それを踏まえての充実策として次の3点を考えています。

1. 図書館レファレンスの周知

現在は3階カウンターでレファレンスを受けていますが、将来的には専用のレファレンスカウンターを設けて対応していきたいと考えています。

2. 職員のレファレンス能力の向上

研修を充実させます。個々の職員も努力していますが、組織的にも対応したいと考えています。

3. 新しい情報サービスの提供

紙ベースのものだけでなく、デジタル化したものへの対応も重要です。インターネットを活用した情報提供も必要となります。

また、レファレンスは現在、カウンターや電話で受けていますが、今後はEメールで受ける必要もあると思われます。

新宿区立図書館は、国立国会図書館のレファレンス共同データベース事業に参加しています。これはレファレンスの質問と回答を全国の各図書館から集めてデータベースを作成しているものです。新宿区のEメールによるレファレンスも、規格をこのレファレンス共同データベースに合わせるため現在検討中です。

レファレンスの一つとして、充実したレファレンスサイトを紹介するという方法もあるのではないかと思います。サイトの紹介については時間が経つと内容が変わってしまうものもあるため、日付を明らかにして、いつ時点での情報だということを明確にしたいと思います。

有料サイトについては希望の多いところですが図書館として、提供できるかどうか検討しているところです。

利用者の皆様の立場からの要望も聞かせていただきたいと思います。

【三輪会長】

前回の図書館運営協議会の提言も踏まえてレファレンスサービスについてご説明いただきました。皆様のご意見をお願いいたします。

【提坂委員】

中町図書館で、高齢の方が本を探しに来たときに、ボランティアの方だと思いが、どういう本をお探しですかと声をかけていて、とても良かったと思いました。

図書館ボランティアの力を借りて、図書館利用者が尋ねやすい環境をつくらせていただきたいです。気軽に尋ねられる「お助け隊」みたいな人がいるといいと思います。日常、図書館に足を運び、よくわかっていらっしゃる方にボランティアとして対応していただければと思います。

親として、子どもに読み聞かせをするのにどういう本がいいのか、気軽に尋ねられるようにしていただくよう希望します。子育てのときに、お勧めの本の棚があるとありがたいです。

【宮内委員】

レファレンスには大きく分けて2つあります。一つ目はどこに資料があるかという初歩的な質問。もう一つは、専門的な調査が必要になる質問です。その

ために専門的な知識を持つ職員を配置することが重要です。印刷メディアと電子メディア、データベースを同時に使いこなし、対応すべきです。

【関根委員】

専門性ということになると、データベースについては限られた人数なのであまり大きなものをつくるのは困難です。国立国会図書館にデータベースがあるので、同じものを新宿区でつくることは考えていません。新宿区の地域、資料に特化するような方向でデータベースを充実させていきたいと思っています。

【宮内委員】

人文科学・社会科学・自然科学を全部ひとりの人間でカバーするのは困難です。

滋賀県立図書館ではどの職員がどの分野が強いのか、利用者に明示しています。利用者も上手に図書館職員を活用できるようになります。

もう一つ大事なことは図書館利用教育です。検索方法等を利用者に教えていくことも必要ではないでしょうか。

【関根委員】

OPAC の検索をはじめとして、図書館利用方法の説明会を開催したいと思いますが、開館時間中は難しいので、開館前か閉館後しか時間が取れないことや、OPAC も 4 台しかありませんので、あまり大勢の方を集めて開催するのは難しいと思われま

す。図書館利用に関する講習会については、今年の計画の中には入っていませんが、来年以降検討していきます。図書資料だけでなく、インターネットを活用したレファレンスも提供していきたいと考えています。

図書館でインターネットが使えるパソコンを使いたいという要望もありますが、どういう方向で実施していくか考える必要があります。ネットカフェになってしまう危惧もありますので、時間制限を設ける等、方法を考えなければいけません。

現在のレイアウトでは、そういうパソコンコーナーをつくるのは難しいので、レイアウトの変更も含めて包括的に考えていきます。

このような IT を利用したレファレンスに先駆的に取り組んでいる図書館も、まだ開始してからそんなに時間が経っていません。どういう課題があるのかをもを聞いたうえで進めていきたいと思っています。

【小柳委員】

職員の配置についてお答えします。職員の中で司書の資格を持っている者は5割弱です。

常勤だけに限ると、割合はより低くなります。毎年数名、職員を司書研修に行かせて専門性を高めるようにしています。

【佐藤管理係長】

先ほどの提坂委員への回答になるかどうかわかりませんが、現在、117名の図書館サポーターがおり、うち中町図書館には7名ほどいらっしゃいます。サポーターにも司書資格を持っている方がいます。書庫の整理が主な作業内容ですが、それに付随して先ほど提坂委員が言われたことも行っていると伺っております。ただ中央図書館では様々な利用者がいて、個別的な同様の対応をとるのは困難です。

レファレンスについては専門的なトレーニングと日常的な研修を絶えず行っていかなければいけないと思っています。

図書館サポーターの業務について、委員が言われたことについても検討していきたいと思います。

【小野委員】

レファレンスについて詳しく伺うことができ感動しています。資料調べが自分の仕事の中心ですが、本がそこにあると分かってもたどり着けないことが多いです。

先ほど、自由の女神の例もありましたが、宇宙飛行士が宇宙から地球を見て話した内容の日本語訳があるのかどうかを調べたこともあります。

自分としても身近な図書館でどこまでレファレンスができるのか期待しています。

様々な質問についてデータベース化して、それが利用できるのであれば、すばらしいと思います。

【神崎委員】

レファレンスという言葉自体の意味がわからない人もいないでしょうか。

図書館に馴染みのない人の中には、意味が分からなくて相談しない人もいます。

この言葉は分かりにくいので適当な日本語も併せて提示するよう希望します。図書館利用案内にはレファレンスに関する説明もありますが、そこまで見ていない利用者もいると思いますので。

【関根委員】

「相談コーナー」のような表示があると、利用者にもわかりやすいと思います。検討してみます。

【小滝委員】

レファレンスという言葉は難しいです。コンピューター関係の言葉も分かりやすい言葉に言い換えたほうがいいと思います。

【神崎委員】

こういう本はどこにあるのかという基本的なことではなく、こんなことは聞いても分からないだろうと思って図書館職員に聞かないことがあります。インパール作戦のとき、牟田口中将がどういう心理状態でやったのか書いてある本を探して欲しいと聞いても、図書館の人には分からないだろうなと思ってしまいます。どの程度のことまで教えてもらえるのかが分からないので。

【関根委員】

職員は、インパール作戦に関連する資料を収集して提供しますが、そういう情動的なことについては答えを用意するわけではありません。

【佐藤管理係長】

心理状態についてお答えすることは、職員の感情も入ってしまうので、レファレンスからは外れてしまいます。関連する資料として残っているものを情報として提供しているので、理解いただければと思います。

【小柳委員】

図書館では法律情報や医療情報も提供しますが、例えば、医療に関しての実際の判断は医師が行うわけで、図書館の機能は資料をわかりやすく提供することだと理解いただければと思います。

【松田委員】

新宿区立図書館カレンダーはどのくらい発行されているのですか。これに「レファレンスサービスをご利用ください」と記載されておりますので、利用者もこれを見ていればレファレンスについておおよその理解ができるのではないかと思います。

【関根委員】

カレンダーは発行されていますが、レファレンスとは何かということは利用者に届いていないかも知れません。

【戸谷委員】

前回の協議会で、今日の課題がレファレンスということを知りましたが、実は初めて聞くのに近い言葉でした。以前、調べものがあって四谷図書館の職員に尋ねたところ、熱心に調べてくれ、非常に丁寧に教えてくれたことがありました。今考えるとレファレンスサービスを受けていたのだなと思いました。

【三輪会長】

レファレンスサービスについて、どの範囲まで調べるのが職員の役割か、まだ分からないところがあります。

区民の方が最終的に自分で調べる能力を身につけることが必要ではないでしょうか。そのための支援をするものレファレンスサービスだと思います。

私は今、中学校の仕事もしています。保護者の要求には高いものがありますが、子どもの教育には教師だけに責任があるわけではありません。保護者や地域社会の協力も必要となります。レファレンスでも向上が求められるのは職員だけではないのではないのでしょうか。

【宮内委員】

図書館利用者の育成が必要です。学校図書館、司書教諭との連携も含めて図書館が中核としてリードしていくことが大事です。

図書館職員が利用者の問い合わせにすべて回答することはできませんが、どこに問い合わせればその資料があるのか、資料の所在はどこにあるのかまでは対応できるようにすべきです。こうした事例を通じて、利用者の側もどのような尋ね方をすればいいのかが会得できれば、利用者育成にもつながります。

【三輪会長】

様々な意見がでましたが、レファレンスサービスの提供にあたって活かしていただきたいと思います。

【関根委員】

言葉が分かりにくいのは盲点でした。

明日、レファレンス研修もありますし、今日の議論で出された内容については職員間で検討を進めていきたいと思っています。

【三輪会長】

続きまして視聴覚サービスに入ります。

【坂井委員】

視聴覚サービスについて説明します。視聴覚サービスとは図書以外の映像や音響資料を媒体とした情報を提供するサービスです。

中央図書館開設の昭和47年以来、視聴覚サービスを続けています。

現在の事業内容については①個人貸出②団体貸出③映画会等の3つに分類できます。

個人貸出については、音響資料についてはCD、カセット、LPを貸出しています。CDは購入していますが、カセット、LPについては現在は新たに購入していません。CDの貸出回数は23万回弱（平成16年度）です。次に映像資料DVD、ビデオを貸出しています。

DVDについては、昨年4月より本格的に貸出を開始しています。現在は所蔵数の多いビデオ（5730点）の貸出が主流で、67000回程度貸出（平成16年度）しています。

団体貸出については、映写機や暗幕を貸出しています。8mm映写機は年に5～6回程度、スライドについても数回貸出があります。16mmについては昨年度は222回の貸出でしたが、少しずつ減少しています。

映画会については、映画の夕べは年6回、映画賞を取ったり、関心の高かった作品を上映しています。水曜映画会は月1回（第2水曜日）、文化教養系を主に上映しています。

子ども映画会は児童担当が主催しており、年15回実施しています。平和映画会は毎年8月に実施しています。

その他に16mm映写機操作講習会を年1回実施しています。また、映写機が壊れているとフィルムに傷がつくので、年1回16mm発声映写機検定会を実施しています。

充実策について説明します。

進歩し続ける情報媒体を適切に導入し、優れた資料を収集することで図書館に相応しい視聴覚サービスを展開していきます。

1 個人貸出 音響については今後もCDが貸出の主流でいくことが想定され、充実を図ります。映像についてはDVDが主流となることが想定されDVD資料の充実を図ります。

2 団体貸出 著作権の処理が済んでいる DVD がまだ充実していませんが、館外貸出用の DVD などの充実状況を見て、16ミリフィルムからの移行を図ります。

3 映画会 今後も現在の回数で実施していく予定です。昨年から上映権付きの DVD も発売されているので、そういうものも上映していきたいと考えています。

【三輪会長】

ただいま説明を受けました視聴覚サービスの充実策について、ご質問やご意見をお願いいたします。

【小野委員】

CD や DVD がこれからの収集資料の中心になると思われませんが、LP やビデオ、16mm についてはバックアップをとっていくのですか。

【坂井委員】

著作権がありますので、それをクリアしないとデジタル化は難しいです。無断でのコピー化は許されていません。16mm が切れたりした場合、簡単な補修は行っています。

【神崎委員】

充実を図りたいとのことですが、本の場合は新刊が発行されれば購入するのでしょうか、

DVD は新しいものはどのような基準で購入しているのですか。

【坂井委員】

映像には、図書館利用のためとして著作権処理が済んだものを入れています。日本図書館協会が処理したものをリストにしているので、そこから選んで購入しています。

図書館では DVD ショップ等で売っているものを買うことはできません。著作権処理済のものは1枚7000～10000円もかかり、一般で購入するよりもかなり高くなります。

【提坂委員】

中央図書館には所蔵している DVD の表紙が置いてありますが、地区館でも中央図書館にある DVD の表紙を置いていただきたいです。OPAC の画面で所蔵作品の確認はできますが、

実際に表紙を見て借りる DVD を選びたいです。また、地区館にも DVD を置いてほしいと思います。

【坂井委員】

表紙がみられると利用者にとっては便利でしょうが、著作権の関係でコピーしてはいけないことになっていますので了解願います。

【三輪会長】

閉館時に CD、DVD をブックポストに返すことはできないでしょうか。CD は壊れやすいのは確かですが、ブックポストに入れられると便利です。

【坂井委員】

ブックポストに CD 入れると上に本が乗るので破損の恐れがあるので、専用のボックスが必要となります。また、視聴覚資料は返却を受けたその場で本体、解説書、大きな傷の有無等確認しているので、ボックス返却は難しいです。

【小柳委員】

全館に視聴覚資料専用のボックスを配置するしかありませんが、それについてはすぐにできることではないので検討課題とします。

【佐藤管理係長】

たまに CD をブックポストに返却されている方がいますが、このようなことをしないよう注意を呼びかけているところです。

レンタル CD 店のような視聴覚資料の専用ボックスを設けることは検討に値することだと思います。

現在、戸山図書館に視覚障害者の方向けにカセットが 3000 本余りあります。将来的には CD に変換されることになるとと思いますが、カセットテープを望まれる方がまだ多くおります。今すぐに変換することは予定していません。

【林田委員】

音響資料、映像資料については、常に変化していくものです。

現在はカセットを貸出していますが、将来的にはCDにせざるを得ません。ipod等についても、議論されてしかるべきだと思いますが、著作権をどうクリアしていくかが問題になります。

【神崎委員】

LPがこんなに多いのに感動しました。CDが中心になるとLPは廃棄するのでしょうか。

保存していく予定はありますか。スペースがあれば置いていていただきたいです。

【坂井委員】

昨年度は181回、LPを貸し出しています。試聴設備もありますし、利用者からの要望もあるので、できるだけ貸出を続けていきたいと考えています。

【三輪会長】

CDとレコードでは同じ音楽でも音がぜんぜん違います。根強いレコードファンもいるのでよろしくお願いします。

【提坂委員】

CDの音が飛んでいることがあります。返却時に利用者から指摘があった場合、買い換えるのでしょうか。

【坂井委員】

音飛びして聞こえないCDがあった場合、こちらで試聴し、研磨をかけます。1箇所くらいの音とびであれば廃棄はもったいないので、その旨記して貸し出しています。試聴に耐えないものは廃棄しています。ビデオも視聴できなくなったようなひどいものは廃棄しています。こちらで所蔵資料を一つ一つすべてチェックするのは困難です。

【提坂委員】

音とび等の不具合があった場合、返却時に利用者からその旨伝えたほうがいいのですね。

【坂井委員】

ぜひそのようにお願いいたします。

【武田委員】

CD、DVD等の購入基準はどうなっていますか。

【坂井委員】

しんじゅくの図書館2005にも掲載されている「新宿区立図書館資料収集要綱」に則って購入しています。

CDについてはクラシック・軽音楽・邦楽などのあらゆる分野にわたって幅広く収集し、フィルム、ビデオテープ、DVDについては社会教育を目的とした記録、教育上及び芸能上すぐれたものを収集しています。

【武田委員】

ヤングアダルトサービスにも関連しますが、現在の児童室には中高生は入りにくいので、新しいCDやDVDを用意して中高生が入りやすいスペースをつくってもいいのではないのでしょうか。

【佐藤管理係長】

こども図書館開設にあたり、ヤングアダルトサービスのあり方についても、まだ検討の余地がありますので、武田委員のご意見も参考にさせていただきます。

【坂井委員】

本日いただいたご意見を参考に、利用者の皆さんに喜んでもらえるものをつくっていきたいと思います。

【三輪会長】

本日の図書館運営協議会はこれで終了します。

今回は障害者サービスと外国人サービスについて議論します。