

## 第2回これからの図書館サービスのあり方懇談会 会議要録

- 1 日時 平成24年7月31日(火)午後3時～午後5時
- 2 場所 練馬区役所本庁舎19階 1903会議室
- 3 出席者 漆澤座長、小野副座長、関委員、高原委員、下山委員、高木委員、鈴木委員、高橋(司)委員、植松委員、小林委員、高橋(真)委員、吉岡委員
- 4 区出席者 教育振興部長
- 5 事務局 光が丘図書館長(事務局長)、光が丘図書館管理係長、同事業統括係長、同子供事業統括係長、他光が丘図書館職員7名
- 6 公開の可否 公開
- 7 傍聴者数 8名
- 8 議事等
  - (1) 議事
    - ア 練馬子ども議会議員へのアンケート調査について(報告)
    - イ 検討(意見交換)
  - (2) その他
- 9 配付資料
  - (1) 練馬子ども議会議員へのアンケート調査表
  - (2) これからの図書館サービスのあり方懇談会「ご意見シート」について
  - (3) 図書館だより第19号(平成24年7月)
  - (4) 区民一人あたりの図書館延床面積と蔵書数(児童書を除く。)
  - (5) 南田中図書館の「ご近所図書館」としての取組みについて
- 10 会議の概要

座長

それでは、定刻を過ぎましたので、第2回これからの図書館サービスのあり方懇談会を始めたいと思います。

本日も、皆様ご多忙中、また大変お暑い中お集まりいただきまして、誠にありがとうございます。

議事に入る前に、座長である私から、前回にも確認させていただいたのですが、幾つか申し上げたいと思います。

まず、この懇談会の資料につきましては、傍聴されている方にも、皆様方へお渡ししている物と同じ物を配付させていただいております。

次に、この懇談会の記録要旨につきましては、各委員の自由で忌憚のないご発言をいただきたいことから、委員名は伏せた形で記載しております。

また、この懇談会の録音は、事務局の記録要旨作成のためを除いて、原則許可しないものといたします。

さらに、この懇談会での発言は座長、私が発言を許可した委員および事務局職員とさ

せていただきます。このことをご了解いただきたいと思います。よろしいでしょうか。

< 異議なし >

座長

ありがとうございます。それでは、以上のような形で進めさせていただきます。

次に、6月27日開催の第1回懇談会の会議要録案が、過日皆様方に配付されているかと思えます。特にご意見が無かったということで、このままでよろしいでしょうか。

< 了承 >

ありがとうございます。

それでは、過日、配付させていただきました会議要録案を、第1回これからの図書館サービスのあり方懇談会会議要録として、準備が整い次第、練馬区のホームページ等で公開していくことといたします。

それでは、早速議事に入りたいと思います。

まず、事務局から資料の確認をお願いします。

事務局

本日の資料につきまして、ご案内させていただきます。

次第を除いて5点の資料でございます。

< 資料名 読み上げ確認（次第の配付資料一覧参照） >

座長

それでは、次第にあわせまして、議事の方に入ってまいりたいと思います。

初めに、議事1の(1)練馬子ども議会議員へのアンケート調査について(報告)になります。資料が提出されておりますので、事務局から説明をお願いします。

事務局

では、明日8月1日に開催されます練馬子ども議会終了後、練馬子ども議会議員の皆さんを対象に実施するアンケート調査につきまして、報告させていただきます。

< 資料名「練馬子ども議会議員へのアンケート調査表」説明 >

座長

ただいま事務局から、練馬子ども議会議員へのアンケート調査についてのご報告をいただきました。こちらについて、皆様方から何かご質問等がございますか。

委員

1点確認させていただきたいのですが、問3から問6の中では、「今後」と書いてあるのですが、その中で問4「ボランティア活動をするとしたら」の選択肢は、もう既に、現在行われているボランティア活動なののでしょうか。

事務局

これは、現在、既に定期的に行っているものではありませんが、職業体験などで取り組んでいる場合もあります。

どちらかという今後という意味合いでして、問3は「今後」とはっきり明記してあるのに対して、問4が「今後」と明記されていないのですが、問4も現在はまだ、制度として中高生のボランティアが実際に行っているものではありません。

委員

ありがとうございました。

座長

ボランティア活動の内容で行っているものもあるという話がありましたが、この八つの選択肢でいうと、どういうものが扱われているのでしょうか。

事務局

毎回ではなく、館によってもメニューが多少違うのですが、今までやったことがあるのは、一つは雑誌などの修理や書棚の整理があります。それから幼児へのよみきかせのようなことは、毎回ではないですが取り入れたこともあります。

委員

一ついいですか。職業体験の機会によみきかせを中学生が行うととらえたのですが、小さいお子さんたちにそれほど確かでもない朗読をお聞かせするのは、情緒を育成するのにかえてマイナスなのです。そして、中学段階だと、職業体験よりも将来的なものに、もう少し学業に専念していただきたいと、私はさように思います。

中学で終わる方には、例えば民間委託しているところなんかには図書館員として雇用とかがあるでしょうけれども、総合職として将来展望を開くには、もう少し前段階での一般的な学習の方を優先すべきだと私は思います。

座長

この練馬子ども議会議員アンケートから少し離れるお話ではありますが、重要な内容も含んでいたかと思しますので、今後、図書館活動等を含めてのところでまたご検討をいただければと思います。

それでは、この練馬子ども議会議員へのアンケート調査につきましては、ほかにはご質問はよろしいでしょうか。

委員

このアンケートの結果は、どのように利用するのでしょうか。

事務局

このアンケートにつきましては、こちらの懇談会で様々なご審議をいただく際の材料となるよう、第3回には、まとめた形でご提供させていただきたいと考えております。

座長

ほかにはいかがでしょうか。

委員

このアンケートの各質問項目で、例えば、図書館を利用したことがない人に対して、特に必要がないからとか、また貸出以外にどのようなサービスをしているかというの、興味がないからというような、最初から拒否をしているような選択肢が幾つかあります。

それ以外にも、うるさいからとか興味がないからとか、結構ネガティブな選択肢があるのですが、そういうものに対して対策とか対応をとるといえるのはあり得るのですか。

また、この質問項目に対して、例えば建物や設備が快適ではないとか、開館時間が短いから、時間が合わないからという回答に対して、実際に対策はとれるのでしょうか。

事務局

今のご質問ですが、子ども議会議員の中学生の皆さんの、今現在の素直なお気持ちをいただくという意味合いで、あえてこのような選択肢を設けたところでございます。

例えば、今ご質問がございましたように、開館時間が短いから合わない、というようなご意見に対して、では開館時間を延ばそうかという話にはすぐには直結しませんが、

子どもたちからこういったご意見をいただくということも、今後の検討材料の一つになるのではと思います。ご理解いただけますようお願いいたします。

委員

分かりました。

座長

この懇談会は、これから向こう10年間たった後、公立の図書館がどうあるべきかというのを考えていく場でもあります。中学生の率直な意見を聞いた上で、次回にはアンケートの結果に目を通すことができるということですので、ネガティブな回答が多いようであれば、ぜひ、皆様方と一緒にご検討させていただければと思います。

委員

1回目にも申し上げたのですけれども、私たちの出す答えというのは、10年後に到達していなければならないことに限るのか、将来的に、どの方向性に進んでいくのかという、その方向性を打ち出すことで、実現率にはそれほどこだわっていないのか、その姿勢をはっきりと示しておいてもらった方が、こちらもそれに沿って考えたいと思いますが、そのあたりはどうなのでしょう。

座長

それにつきましては、この後、議事の(2)にちょうど移ろうかというところで、ご意見をいただきましたので、議事の(2)の検討、意見交換に早速移りまして、今の委員のご意見も含めて検討をさせていただきたいと思います。

資料が提出されておりますので、まず、事務局から説明をいただきまして、その上で、皆様方の意見の交換をさせていただきたいと思います。

この検討につきましては、今回は項目ごとに検討していくということでしたけれども、皆様方からの強いご要望で、1の情報発信拠点としての新たな事業展開というところにウエートを置いた形で、意見交換をしていく方がいいのではないかということで、この部分を中心に進行していく形になるかと思えます。

それでは、事務局から説明をお願いします。

事務局

それでは、資料の「これからの図書館サービスのあり方懇談会『ご意見シート』」について、説明をさせていただきます。

この資料は、第1回懇談会での議論を踏まえまして、事前に各委員からいただいたご意見をまとめたものでございます。資料は、各委員からのご意見を表形式で作成しております。表の左側に各委員からのご意見、右側に懇談会での、本日の議論の内容を各委員がメモ書きできるつくりとさせていただいております。

また、各委員からのご意見につきましては、後日、検討内容をまとめることを勘案して、ご意見の種類ごとに罫線を引かせていただいております。

それでは、資料の項目ごとに事務局職員から読み上げさせていただきますので、よろしくをお願いいたします。

<資料名「これからの図書館サービスのあり方懇談会 ご意見シート」説明>

座長

事務局の皆様、どうもありがとうございました。

委員の皆様におかれましては、大変お忙しい中、今読み上げていただきましたような非常に多くのご意見をいただきまして、本当にありがとうございます。皆様方の、これからの図書館サービスに向けた熱意であるとか、期待感であるとか、そういうものが強

く伝わってくるところかと思えます。

それでは、本日は、この「これからの図書館サービスのあり方『ご意見シート』について」を基に、検討を進めてまいりたいと思いますが、いかがでしょうか。

ただ、議論を進める中で、このシートにないご意見やお考えにつきましても、議論を深めていく意味で大変参考になる部分がありますので、ぜひ、どんどんご発言いただければと思います。

進め方でございますが、先ほども申し上げましたとおり、基本的には4つの項目ごとに議論していく予定ではありますが、前回の懇談会におきまして、多くの委員の皆様方から項目1の情報発信拠点としての新たな事業展開の部分、情報発信のあり方を含めて、こちらにウエートを置いた形で検討を進めていきたいというご意見が多数ございましたので、本日はこの情報発信拠点としての新たな事業展開を中心に議論をしてまいりたいと思います。

議論が順調に進みまして、時間的に余裕が生じた場合には、二つ目の項目以降につきましても議論をしていくという形にしたいと考えておりますが、この項目1の情報発信拠点としての新たな事業展開について、こちらを柱にして議論が活性化していきますと、おのずと、それ以下の区民や地域との協働であるとか、学校、子育ての問題であるとか、人材育成であるとかというような項目も一つの、これらの柱の部分の手段として意見をいただくことになっていくかと思えますので、ほかの項目とも有機的につながるような議論になればというふうに考えております。

それでは、早速、情報発信拠点としての新たな事業展開につきましても、皆様方からのご発言をいただきたいと思えます。

委員

この懇談会で話し合われた結果が、そのまま実現に向けて動くのか、それとも、またそれをさらにどこか違うところで話し合われるのかで、柱を1本に決めなければいけないのか、何本か並列して進んでいってもいいのかどうか知りたいのですけれども。

座長

事務局、いかがでしょうか。

事務局

前回の懇談会の冒頭で、今後の進め方というところでもご説明させていただきましたが、この懇談会でいただいたご意見は、教育長への報告という形でいただき、それを受けて、庁内の組織で今後のあり方の検討を進めさせていただきます。

ご意見を踏まえて実現可能なものは実現していく、計画化していくというルートに乗せていきたいというふうに思っております。

また、ご意見シート、それから第1回の懇談会でも様々ないただいた中で、まとめ方の部分で座長からもお話がございましたけれども、どの程度の将来的なものかというのは、個人個人、それぞれの皆様の立場であるとか、ご経験によって多分に幅があるものだと思っておりますし、私どもも、いただいて検討してすぐできるものもあれば、もちろんお金がかかるであるとか、設備の部分であるとか、そういうものについては、いただいたご意見を大事にしながら、今後の計画に反映させていきたいと思っております。

そうした手順で、区としては進めてまいりたいと考えているところでございます。

委員

ありがとうございます。

委員

今までの意見の中には、地域コミュニティとしての話し合う場のニーズとか、地域の

団結の場所としてということも話されていたと思うのですが、そういうことを全部かなえようと思えば、練馬区役所がそれぞれのところに、みんな移転しなければならなくなってしまい、とてもではないけれどもこれまであった図書館業務は、どこにも担保しなくなってしまうわけです。

そして、一つの流れとして民間委託に伴って専門性の拡充ということが、これからの方向性として必ずあると思います。区の正規職員は、3年ないし5年で異動するので、とてもではないけれども、専門性を持って対応する能力を果たすことができないままです。そういうところにこそ専門性を保てるような民間委託があると思うのです。その方向性を認めるべきではないかと思うのです。

そして、私たちが図書館を利用するときに、必ずしも地域を超えて、その場所に自分の体を持っていかなければ利用できないという固定した観念は今や必要ないと思うのです。今朝も光が丘に電話をかけて、前の日に感じていた疑問の箇所をチェックしてもらい、それだけで自分の疑問は解消できたのです。そういう機能も、電話一本で済むことならば、電話代ぐらいは自己負担で、サービスの提供を受けてもいいのではないかとつくづく思っています。そういう広がりを持っていただきたいと思います。

そして、皆さん、将来的に明日も目が見えて、足も丈夫で、図書館に行こうと思えばいつでも行けると多分思っていると思うのですが、そう甘くはないのです。いつ事故があるかも分からない。でも、このことを知りたければ図書館に電話一本かければ済むんだという、そういうサービスの提供に、公立図書館としては責任を持っていただきたいと私は思っています。

座長

ありがとうございました。

そのほかに情報発信拠点としての新たな事業展開として、こういう形で議論を進めていったらいいのではないかというようなご意見がありましたら、いただきたいのですが。

委員

皆さんの「ご意見シート」全体を通して、この1の柱にまとまっていくようなご意見が幾つかあったと思うのです。それと、1の柱の中で提起なさった方がいるのが、地域の情報とは何かということと、区民のニーズに合わせるという問題ですね。

発信側と受け手側の問題ということで、とりあえず地域の情報とは何かということの問題について、少しだけ合意できればいいというふうに考えることと、それから、区民のニーズに合わせるということについても、非常に具体的な、いろいろな手法があるわけですが、その辺を、少し皆さんで意見を出してみたらどうかしらというふうに考えます。

座長

ありがとうございました。

地域の情報とは何か、区民のニーズとは何か、それぞれの皆様方のお住まいの地域であるとか、それぞれのお立場で異なる部分があるかと思うのですが、委員全体として共有しておいた方がいい部分かと思しますので、まずは、これまでの図書館業務をどう拡充していくかということをお話し合う前に、これまでの図書館サービスにプラスアルファしていく部分、その地域の情報発信拠点としてどうあるべきかという、こちらの問題について皆様方からのご意見をいただく形にしたいと思いますが、いかがでしょうか。

< 異議なし >

座長

それでは、皆様方が必要とするような地域の情報というのは、具体的に、図書館が発信する情報ということになるかと思えますけれども、いかがでしょうか。

あるいは、情報の内容でも結構ですし、その発信の仕方ですね。手段の部分でも構い

ません。まずはこちらから少し議論を進めていければと思いますが、いかがでしょうか。

#### 委員

地域の情報、それから地域のニーズということで、情報発信拠点ということのポイントとして、実は練馬区の組織の中で、いわゆる縦割りということの弊害がよく言われている。これは練馬区に限らず、要するに日本の官僚組織と言われる。

それぞれのセクションが、それぞれの立場で、練馬区でいえば区民のために、東京都でいえば都民のために、国は国民のためにと、こういう視点で膨大な資料、データを持ち、そして、それを小冊子という形にまとめたりいろいろしているわけですが、現実に各セクションが発行している物が末端にどれだけ行き渡っているのか。あるいは、必要とするときにどうなのか。

必要とするときには、それを発行した発行元は、もう在庫はありませんとなってみたり、あるいは陳腐化したり、あるいは歴史的に調べたいというケースもあるでしょう。

そこで、図書館という切り口ですから情報発信、図書館らしさを出すためにどうするか。そこに、例えば練馬区でいうところの小冊子が、相当の種類が発行されていますね。ページによっては四、五ページの物もあれば、概略版と称して50ページ、60ページの物もあれば、そのオリジナル、本編となったら非常に分厚い物であったり、そういうものが果たして今、図書館できちんと整理されているのか。

例えば、一つのキーワードで、いわゆる検索機能としてどこまできちんと整備されているのか。また、仮にある程度進んでいたとしても、それが今度は区民の立場で、あるいは素人の立場で、それがイージーにすぐ検索できるようなシステムになっているのか。あるいは、専門家の方はそれなりに理解していますけれども、一般区民が、必要なときにすぐ、可及的速やかにそういったものが手に入るようなシステムができていますか。

ですから、情報発信拠点というときに、そういう検索機能ということが、一番ここでポイントになってくる。そのときには、ジャンル別であるとか、発信元は国なのか、都なのか、区なのかというものがある。その辺の議論、整理というか、一つの切り口にすると、図書館らしさというのが出てくるのではないかと思います。

#### 座長

ありがとうございました。

ただいま、「図書館らしさ」ということをかなり強調してご発言いただきました。

図書館らしさ、図書館らしい情報発信というところが、一つ、今回の懇談会の中でキーワードになってくるのではないかなという印象を受けました。

ただいまのご発言の中で、各セクションで出している情報が、図書館の中で、バックナンバーも含めてどのように保存されているのか。また、それらを探すための検索機能が、どのような現状にあるのかということもあったと思います。

事務局から、可能であればこの点についてお答えいただければと思うのですが、いかがでしょうか。

#### 事務局

では、事務局からお答えいたします。

各セクションから、いろいろな資料、それから統計書とか冊子類が出ております。基本的に、図書館でそういった物の所蔵をさせていただきます。それらは年度を経て集めているような物、それから、ある程度期限が来て廃棄してしまう物等がございますけれども、例えば予算書のような物や、年度を追ってずっと統計的に見る必要があるような物は相当古い物から、昭和の初めの頃からとってある物もございます。

それから、先ほど、検索、それを見つけるための方策ということでしたが、それぞれの資料を受け入れたときには、どこが発行して、どういったタイトルで、内容がどういう物かということデータをに入れておりますので、それらの機能を使って検索し、呼び

出しをすることができることになっています。

委員

そういう素晴らしいシステムが既にある。ところが、区民は知らない。逆に、それを知ってもらうためのパンフレットなり何なりをつくる。あるいは、全世帯に配布する「わたしの便利帳」の改訂版を作るわけですから、そういう図書館の利用の仕方という形を組み込んでいく。

それで、それをなるべく分かりやすく、例えば、こんなことを調べたいときにはどういうふうにしたらいいのかという事例を、可能な限り載せていくといいのではないかと。

座長

ありがとうございました。

今いただいたご発言、それと事務局からの説明等を鑑みると、このあたりは比較的实现するまでの道のりが見えそうなものではないかと思われま。ぜひ、事務局で持ち帰っていただいて、前向きに検討していただきたいと思ひます。

そのほか、図書館らしい発信ができる情報、ただいまのお話ですと「わたしの便利帳」が活用できるのではないかと。そうした手段の部分も含めて、どういふ情報を発信したらいいのか、あるいは、どういふ形で発信したらいいのかというところで、ご意見を自由にいただければと思ひます。

委員

私が常々考へているのは、「練馬区」というこの広い地域に、光が丘を初め、図書館が12館。この図書館を、練馬区の情報発信の場に持ってくるのにはとてもいい。点在している場所からいっても、地域の出張所、それから区民事務所、ああいう形のものにももっともっと連動した形で、区の本当に知らせたい内容を、きちんと知らせることができるシステムにつなげるべきだと思ひます。

例えば、テレビとかいろいろなことで全国版のことはよく分かります。私は、地域で民生委員をしていて、高齢者をかなり扱っていますが、その中で、「ねりま区報を知っていますか」といっても、新聞をとっていない、区報は知らないという方、それから、テレビのニュースなどは少し見ても、新聞でということではなく、高齢化してくると目で見ることをとっても嫌がります。

そういった方たちの目に触れてもらえる形ということで、私は区民のニーズにあわせて区報一つにしても、本当に知らせたい人に、知らせたい部分だけをダイジェスト版にしてほしいというのは、そこなのです。

どうしても大事なことは、地域の人には地域で知らせる内容がたくさんあると思ひますが、そちらがなかなか網羅されていない。それで、ましてや町会もないようなところであれば、口頭で、回覧版でという、そういう回覧のシステムも無いと、日本人でありながら、日本の中で日本語の言葉でつながって、情報としてもらえていない人がいるという実態も知っていただくという意味では、図書館というのはもっともっと果たすべき機能があるなと思ひています。

ぜひ、そういう形で、地域住民に合わせた情報発信の場にしていただきたいというのをとても願っています。

座長

ありがとうございました。

ただいまのご意見で、区民事務所との連携をぜひ強めていっていただきたいというのがあったのですが、今現在は、光が丘図書館で区民事務所と連携できている部分であるとか、区報も含めた情報発信をしている部分の現状など、事務局の方でお話しいただけることはありますか。

#### 事務局

では、事務局からお答えいたします。区民事務所、あるいは出張所などとの連携ということですが、今現在、図書館で具体的に何かしているというのはございません。

もちろん、区の情報として区民事務所や出張所に情報はおりてきます。チラシの配布ですとか、それから区民の方に閲覧していただく資料。そういったものは同じように図書館にも置いて、閲覧していただく、あるいは配布させていただくということですが、直接、出張所、区民事務所と図書館との連携というのは、現在のところはございません。

#### 座長

ありがとうございました。区民事務所だけでは、情報として行き届かない印象が今現在としてはあるということでしょうか。

#### 委員

大いにあります。先ほど他の委員もおっしゃっていましたが、私も今日少し時間があって、「我夢舎楽」が下の階に移ったということも少し関心があったので、そういう資料を見ました。本当にたくさんずらっと並んでいますけれども、あれはここに足を向けた人が興味を持たない限り、手にはとらないと思います。

逆に、何が住民にとって大事かという、大事な部分は、それぞれの人によって分ける必要があると思うのです。全体で、どんと置いておけば、果たしてご覧になるかという、そうではないと思っています。

#### 座長

それぞれのお立場に合わせたものを発信する場として、図書館というものが一つ挙げられるのではないかとのことですね。

#### 委員

ぜひ、連携してもらえる形で。

#### 座長

「図書館らしさ」というものを考え合わせていきますと、なかなか、自分で手を伸ばさないと情報を得ることができない、皆さんに等しく情報を受けていただくために、図書館として発信できる方法といたしましよか、そういうものを、何かアイデアがございませうでしょうか。

#### 委員

情報というのはいつも準備されているのではなくて、必要と思っているときに、必要な形で届けられることがベターであって、ただ垂れ流しているだけでは、全部を受け取することは、多分、普通の人にはできないと思うのです。情報過多になったら、自分の考えが分からなくなるので、そのあたりを確保することの方が大事ではないでしょうか。

図書館という固定した観念でとらえたら悪いのだろうけれども、本来的なサービスの形として、例えば、文献検索とか、そのあたりの役割を果たしていなければ、どこがそれをやってくれるかという、誰もが図書館にそのことを求めるのではないのでしょうか。そのことを再確認しておいていただきたいと思います。

#### 座長

ありがとうございました。

先ほど、地域の情報とは何かということから、図書館らしい情報の発信というこ

ろに話が進んでいるのですが、情報発信拠点としての新たな事業展開という、この本日のメインになる、ウエートを置いて議論していく話し合いの中で、正直、座長としてどういう形で話を進めていけたらいいのだろうかと考えていて、これまでのやりとりの中で、今、委員がおっしゃったような文献検索であるとか、そうしたこれまで図書館が担ってきたサービスをどういう形で今後発展させていくのか、電子化の問題であるとか、無線LANの問題であるというところもご意見シートでいただいています。これらをどう拡充していくのかというところも、一つ、大きな柱として考えていきたいと思えます。

もう一つが、新たな事業展開でございますので、図書館で図書館らしい情報として発信できる、ほかの施設ではなく、図書館ならではの情報として発信できるものとして、どういうものがあるだろうかということと、この二つに本日は分けてご意見をいただくというふうに考えて、進めさせていただいているような次第でございます。

この二つ目の、新たな事業展開として、図書館らしい情報とはどのようなものかというところに、まず皆様方のご意見、ご発言をいただきまして、一段落したところで、これまでの図書館としての機能をどう拡充していくのか、発展させていくのかというところに議論を移していくという形で進めさせていただきたいと思えますが、よろしいでしょうか。

<異議なし>

座長

それでは、もう少し「図書館らしい」情報というのは、どういうものがあるのか、どういう発信の仕方があるのかについて、もう一つ、二つ、ないし二つ、三つご発言をいただければと思います。

委員

図書館らしさということを考えると、人の問題だと思うのです。

この4つの柱の中にもちらちら出てきていますけれども、例えば図書館らしく、情報を総合的に把握していて、受け手の人たちにきちんと対応できる、そういう人が必要だというふうに私は考えます。

座長

情報を総合的に発信できる人とは、例えば、そういう専門職の方を置くということでしょうか。

委員

はい、そういう意味です。

先ほど、図書館らしさということで、ジャンル別とか、いろいろなお話が出ましたよね。ですから、そういうことをきちんと、分析的に、受け手の人に分かりやすく情報提供できる、そういう専門性のある人が必要です。

座長

そうすると、これまでの図書館でいったら、図書館司書のような専門性を持っている方ということでしょうか。

委員

はい、そうです。

座長

新たな事業ということで、これまでは図書館の専門職というと図書館司書ということで、図書館の事業に専門的なスキルをお持ちの方がいらっしまったわけですがけれども、そこに新たな情報を発信する拠点として図書館を位置づけたときには、また新たな情報

を、それぞれのジャンルなり、専門に応じて対応できるような人材を配置してみてもどうか、というご意見ととらえました。

委員

完璧に区立図書館で解決しなければいけないと考える方がおかしいと思うのです。例えば、ものによっては区レベルで確認できるものもあれば、都政関係だったら都立図書館に振るのも一つの方法ですし、国レベルだったら国会図書館というように、区立図書館で完結しなければならないわけではないです。

専門性を追求すれば、それこそ学識研究者を多数持たなければならないのか、そんなことは、とても練馬区の財政的に考えても無理でしょう。

そうではなくて、自分の方向性を確かめて、どこに調べに行けば分かりますよとか、そういう道づけをする段階で、ことは完結するのではないかと思います。

座長

ありがとうございました。

「方向性を確かめる」ということが非常に私の心に響いたのですが、そういうことを考えた上で、先ほどの委員のご意見を踏まえると、図書館に、そうした専門の、こういう情報であればこういうところに行ってみたらどうかとか、こういうものを見てみたらどうかという、インフォメーションができればいいのではないのでしょうか。

委員

そうですね。

座長

そういう存在があると、それぞれの個人が必要としている情報を必要なだけ得ることができるという形になっていくのではないのでしょうか。そういうものが光が丘図書館だけでなく各図書館にあれば、この図書館ではなくてあっちの図書館にとか、あるいは練馬区外、先ほど委員がおっしゃったように、国会図書館であるとか、都に行ってみたらどうかという案内もできれば、また、その場で答えることもできるような、そうしたインフォメーションのような存在が図書館にあると、情報発信拠点としての新たな事業展開としては、一つ、皆様方からこれまでにいただいたご意見も、全部酌み取っていただけるようなものになるのではないかと、というところがございます。

委員

専門的な問題については、専門のところは道案内ができれば、それで満足できるのではないのでしょうか。人間が万能であれば解決できるでしょうけれども、私なんか日々疑問に立ち当たっているから、それを解決しなければ、とりあえずは眠れないとか、そういうことを解決してくれればそれで十分だと思っています。

座長

アドバイザーというか、インフォメーションの場があれば、図書館もこれまでにないサービスが提供できることになってくるのではないかと、一つ、この情報発信拠点としての新たな事業展開の、これまで出てきた意見の新たなサービスという点での総括としては、こうしたインフォメーションのようなものを置いてみたらどうかということに、まとめられるかなと思います。

委員

今までお伺いしていて、世代別とか、その人の立場によって持っている問題とか、課題の解決の方法もばらばらだなと感じたのですが、その図書館らしさという意味では、

基本にかえると、そこにある資料とかメディアを使って、分からないこととか、知らないことを調べられる場であるということが、とても基本だと思うのです。

子供だったり、高齢者だったり、体の不自由な方だったり、立場は様々なので、そのツールというか、利用の仕方も様々だと思うのですけれども、例えば、私もコミュニケーションのところが一番基本で、人と人の対応で問題解決をするのが一番大事だと思っていますが、プラス、資料にもたくさん書いてあるように、これからはインターネットを使ったりとか、電子書籍とかツイッターとか、メールマガジンという手法もありますし、他の委員の言うように、電話とか、そしてお話しする、コミュニケーションをとる方法で解決する方法が便利な方もいらっしゃるので、それぞれの立場に合った解決方法で情報を提供していければと思います。

先ほど、別の委員がおっしゃっていたようなことは、もしかしたらそういう情報が欲しいということをごちやに訴えてこないと出ない情報だったのかもしれないし、もしかしたら図書館ではなくて、区民館などから情報提供しなければいけない内容だったのかもしれないのですけれども、ただ、さっきの原点でいう、分からないこと、知りたいことを解決するという意味では、図書館からも十分に情報を提供できる部分だと思います。

それぞれの立場に合った解決方法で、情報を提供していくこと、具体的な方法を考えていければというふうに思うのです。

座長

ありがとうございました。

それでは、発信の仕方というところも。

委員

それと、実は図書館というのは、一般区民のレベルからすると割合に敷居が高い印象が、今でもあるのです。利用される方が非常に限られるという、そういう側面がある。

ところが、実はこの四、五年、いわゆる団塊の世代ということで、60歳の定年を迎えて、だが65歳まで働かないと年金がもらえない。ところが、実は60歳まで勤められないで、今は、大企業、上場企業でも50歳を超えた頃から肩たたきが始まって、そして、家庭でもそのことを告白できない。

こういうことで、朝は普通に家を出て電車に乗り、図書館をぐるぐると回る。一つの特定の図書館に行く顔を覚えられてしまうから、というのが現実にございます。これは、かつて無かったことです。でも、このことは今後、相当なスピードで増えていくと思います。

ですから、福祉という切り口で、これからの図書館の居場所という形、したがって、図書館といえば静かに本を読むというのがこれまでのイメージでしたが、逆に、電子化によりスペースをあけて、増築なんてできっこないですから。そこは工夫して、そういう高齢者のおしゃべりの場、たまり場といいますか、そういう場所あるいは気楽に話し合いができるような、コミュニケーションの場と、そういうことも実現は難しいかもしれませんが、社会の情勢としては現実には起きているということを知っておいていただければと思います。

委員

図書館として、そこまで配慮しなければならないのでしょうか。

委員

配慮の問題ではなくて、来る者は拒めませんよね。「あなたは入ってはいけません」とは言えませんから。

委員

そうですね。24時間稼働するようになったら、ホームレスも入ってくる。例えばアメリカでは、ホームレスの居場所として図書館は利用されているみたいですね。

委員

だけど、自分の調べ物をしたい人からすると、コミュニケーションの場だといってしゃべられていたら、その人の本来の目的が到達できないことはどうするのでしょうか。

委員

だから、それはもう工夫です。物理的な工夫を考えるより仕方ないでしょう。

委員

そういうことは、地区区民館とか何かに行ってもらった方がいいのでは。

委員

先ほどから情報発信という言葉がずっと出てきていますが、情報というのは日常生活の最低限の情報から、プラスアルファの情報もいろいろあるわけです。

図書館は、あくまで知的好奇心をプラスアルファするところだから、最低限の情報というのは区役所だったり、地域の区民館だったり、図書館がやるべきものは全然違うと思うのです。逆に図書館がやるべきものは、「ここへ来れば全部分かる」のではなく、「ここへ来れば調べ方も分かりますよ」というのを教えるのが図書館の役割だと思います。

あと、同じような本を置いている場所で、当然民間にもそういう専門図書館があるわけですが。今日も帰りに本を見ようかなと、ブックオフへ寄ろうかなと思ったのですが、図書館ではないのです。それでは何が違うかということ、今、何か新しい物が欲しいというと、民間の方がいい物がほとんどあるわけです。

例えば、岩国に来たオスプレイについて調べたいといったら、恐らく池袋へ行って、ジュンク堂でも回った方がいい物が出てくると思います。だけど、夏目漱石全集を調べたいといったら、公共図書館の方がいいわけです。それぞれ、民間とも目指すものが違うわけだから、それを明確にして、公共図書館である役割をもっと伸ばしていった方がいいと思います。レファレンスサービスだとか、リテラシー教育だとか、そういうのが図書館の役割ではないかと思います。

委員

私も皆さんのお話を聞かせていただいて、区の情報とかそういうものは図書館に行くとか検索ができますというのは、私は初めて知りました。例えば図書館には紙ベースの資料がたくさんありますし、私にとって必要な物、また別の方にとって必要な物、ある意味誰にも余り必要がない物、必要な人が手にとるとものすごくいい物などが区役所からもたくさん出ていますが、図書館のいいところは検索ができるということだと思うのです。

だから、図書館に行って検索すれば、こういった資料がありますよと。今うちの図書館には置いていないけれども、本のように取り寄せができる、そういった検索システムがあるということ、まず幅広く周知していただくことで、ある意味、無駄な資料をたくさん作ったりしないで、必要な人が必要な情報を無駄なく手に入れることができるかなと思います。

もし、インターネットとかコンピュータだったら、全部を紙ベースにして資料として置かなくても、必要な人が必要な分だけ、ある意味、有料とかで必要な資料を手に入れられれば。お金を払って手に入れた資料というのは、手に入れた人もきちんと使うと私は思っているのです。それが無料の悪いところというか、ただでもらうと別にいいやと

なるのだけれども、幾ら10円でも、20円でも、お金を払って自分がこの資料を欲しいと思って手に入れると、きちんと隅々まで読むというところがあるので。ある意味、有料化によって、本当に必要な人が必要な資料を手に入れられるという形にできると、それが検索できるということが分かるというのかなと思いました。

委員

今の時点で、区内の蔵書とかはアクセスがとれるのでしたよね、パソコンから。

座長

事務局どうでしょうか。

事務局

蔵書の検索というのは、ご家庭のインターネット環境を使って、区のホームページや、携帯のホームページなどから検索でき、登録すれば、予約もしていただくことができるようになっています。

委員

区の白書などは15年もうるさくいっていると、今の段階で白書とかを作ったときに、必ず音声版を作ってくれているので、要望すれば、あるいはただで送ってきてくれるときもあるし、紙の負担分だけでいいですというときもあるし、また、CD1枚分でもいいですという、経費をお支払いして分けてもらうときもあるので、区のレベルでの情報というのは、私たちには確保されているように日頃から思っていますけれども。

座長

そうしましたら、図書館を利用した検索サービスであるとか、レファレンスのサービスであるとかということも、情報の検索という点でいうと、有料の物も無料の物も、必要経費だけで有料な物もということですが、有料化という物があって、自分の必要な情報を手に入れられるような検索サービスがあるのではないかというご提案です。

それと、レファレンスサービスを図書館の本来の役割としてさらに充実させていくということが重要ではないかという、そうしたご意見に少しずつ移っておりますので、本来の図書館サービス、図書館としての機能といいましょうか、図書館サービスの拡充であるとか、従来の図書館サービスにこういう部分がプラスアルファをされていくと、新たな図書館サービスにつながっていくのではないかというような、忌憚のないご意見をいただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

委員

結局、情報を欲しい人が図書館へ、自分が欲しいと分かっている情報をいただきに行くのは、かなりできそうですよね。できないのは、図書館に行ったらそういう情報がいただけるということが分からない人だと思うのです。

だから、例えば区報を高齢者向けにするとか、そういうことをするのは図書館の仕事ではなくて、区報を出すところの仕事ではないかと思うのですが、そういうものがありますよとか、そういうものを欲しがっている人がいますよというのを取り次いで、そして、どんな人でも図書館に気軽に行って「私はこういうことが分からないのだけれども、図書館で教えてもらえますか」というと、図書館がどこかへ回して下さって情報をいただける、そういうシステムがまだまだすごく弱いのではないのでしょうか。

だから、そういうシステムを考えると。パソコンがよくできて、いろいろやっている方はかなりできるわけですが、だったら図書館に行くのも億劫だと。パソコンも使えないし、どこへ行ったらいいのかわからないという人が、何とか図書館へ足を運ぶような、魅力的な図書館を工夫した方がいいように私は思いました。

委員

別に足を運ばなくても、問い合わせの電話だけでも答えは返ってこないのでしょうか。

座長

電話で対応していただけることを知らない方もいるのかもしれないですね。

委員

前に、区長とのタウンミーティングのときに、近くで貸し農地はないかと、何で知らせないのだという人がいて、「区報に載っていますよ」と言ったら、「区報を読まないから」と答えた方がいたのです。では、あなたのところだけ、私たちが毎回お知らせに行くのですかとなったら、1人のそういう質問者のような人のために、区の職員が何十人必要なのか、そんなことはできないでしょう。

聞く耳とか、聞くすべというのは義務教育の間にやってもらっておいた方が、私はいいと思うのです。

聞くこともしないで、ただ教えてこないといって文句を言われても、区の人たちは途方に暮れるだけではないのかなと私には思えます。

座長

先ほどの委員のご意見に戻らせていただきたいと思うのですが、これまでの、従来の図書館サービスの拡充というところで考えていったときに、レファレンスサービスを充実させることにしても、検索サービスを充実させることにしても、インターネットを利用する、あるいはパソコンを利用するということだけにイメージが膨らんできているところが、少なくとも私などはあったのですが、確かにパソコンが使えない方のことを考えると、システムそのものだけをどれだけ進めていっても、必要と思っている情報が手に入らないということに、それこそ情報難民になってしまうということもありますので、パソコンが使えない方に図書館の情報をどういう形で発信していったらいいのかということも、今後考えていかなければいけない問題になってくるのではないかと思います。

委員

うまく言えないですけども、まず「図書館らしさ」という点で、図書館の情報を流すのか、それとも先ほど他の委員がおっしゃっていた地域の情報を流すのかという観点でも、情報とは何だろうと思いました。

例えば地域の情報は、他の施設などでも流せるという意見もあるとは思いますが、例えば、図書館に行けば、大きな字でつくった媒体なりがあるのだよということをするれば、足を向ける人も増えると思うのです。私自身が住んでいるところが、図書館がどこも遠くて、本は好きだけれども、その情熱よりも面倒くささの方が勝ってしまうと図書館に足を向けることができない。

情報発信拠点としての図書館がどうであるかという話なわけですから、図書館に行くという検索機能もあるし、書籍ですとか地域の情報が分かるということ、知らない人にまず伝えていくのが図書館の使命だと思うのです。それによって、口コミというのは一番大きいですから、最初はどのような形でいくか、具体的な例は挙げられないですけども、図書館に行くという利点があるという意味では、例えばパソコンなり、そういったものを教えてくれる入門講座があるとか、自分にとってプラスになる、高齢者の方もそうですし、子どもたちにしてみれば、図書館は静かに本を読むところではあるけれども、例えば月に1回はみんなでパズルで遊ばせようとか、行くとか何かがあるという利点をまず大々的に報告なりしていったら、実際に足を運んだときに、図書館というのは静かにして、昔からの本がいっぱい並んでいるところではなくて、実は新しい本がたくさん、常に入荷していたりとか、そういう違った情報を得るということ、まず目で、視覚で訴えてい

く。そこから個人と図書館のやりとりをスタートさせていくことによって、パソコンとかを使える人であれば、そういう情報のメールマガジンとか、そういったもので常に情報を発信していくこともできると思いますし、そういったことが電話で、何かこういう情報を得たいという人にも、実はこういうことをやっているのですよと教えてあげるといような、最初は難しいと思うのですけれども、まず図書館からの発信によって、少しずつ変えていくというのも一つの方法かなと思います。

座長

敷居を低くしていこうということですね。

まずは、図書館がさまざまなサービスを、本来持っている知的好奇心を満たすための図書館としての情報はもちろんのこと、プラスアルファの地域の情報も得ることができる場であるということ、いかに多くの人に知ってもらおうかというところで、敷居をいかに低くしていったらいいかということになってくるかなと思います。

委員

要は、結局、図書館でどんなことができるかということ、もっともっと地域のこともさることながら、区民全体に知らしめる方法がまず第一だと思います。

だから、図書館の利用の仕方の中に、今までとは違って、こういうことも対応しているとか、こういうことも相談に乗りますよとか、こういう紹介もできますよと。図書館自体のアピールがもっともっとこれから大事になってきて、まずは知っていただかないと、図書館に足を向けるも、電話するもできないと思うのです。

それから、先ほど他の委員がおっしゃっていた、私も一番大事かなと思うのは、電話したときに、受けた人がいろいろなことが分かる人。これはとても大事だと思います。

どこへつなぐにしても、誰に紹介する、どこの図書館に紹介する、オールマイティに、いろいろなことが分かる人が電話に出てくれれば、「その問題でしたらこうしましょう」という解決につながりますが、そここのところは、いろいろな知識豊富な方が、専門員という形より、私は図書館相談員という、そういうインフォメーション的なことも含めた人が各図書館にいて、電話でも答えられる人、これがとても大事だと思いました。

委員

いずれにしても、それぞれいろいろな手段があるのですが、いいところもあれば欠点もある。例えば、インターネットといっても、例えば練馬区のHP、あれは本当に見にくい。行きたいところに到達するまでに結構時間がかかるのです。

委員

なかなか情報が見つからないですね。

委員

それから、電話をかけたときに話し中で、そこで長話をされたら、もう次の用事がどんどん入ってきます。

そして、通信販売の電話のように、オペレーターが何百人もいるというのなら別だけれども、区の施設でそんなことは不可能なので、それらを考えると、どこをとっても一長一短ですが、要は敷居を低くするという努力、それから、本当に行ったら何でも分かるようなインフォメーションセンターみたいな機能を持った、それを図書館でやっているのだということを知らしめるための、例えば年に1回発行される便利帳をうまく活用するとか、工夫はあろうと思うのです。余りお金をかけなくても。

委員

便利帳に、道案内が図書館でできますとか、1行でも書いてみるとか。

委員

それは要望してもいいのではないかなと思いますね。1行ぐらい出しても別に構わないと思う。

委員

先日、葛飾区の中央図書館に見学に行く際に、中央図書館の代表に電話をしますと、「何々のご用の方は何番を押してください、こういうことをご利用の方は何番を押してください。」というのが、メニューが五つぐらい電話で流れるのです。自分がそれを押すと、その係の方が出てくるといふ、あんなふうになるといいと思いました。

委員

あの方法は、結構いろいろなところで使われていますが、何番を押せばいいかということが、自分で適切に選択できないときに、この番号は違いますといわれると困ります。案外、人間の、手づくりの方が役に立ったりしますね。調べたら折り返し電話をくれるような。

図書館は案外話し中とかは少ないのです。新宿も、今はすべて民間委託になっているらしく、障害者対応を戸山図書館というところでやっているのですが、そこも民間の人たちが5名ぐらいのメンバーがいて、全部、処理しているのです。

それで、私もいつか練馬区に行き詰まったら、新宿の戸山に頼ろうと腹の中では思っているのですけれども、そうならないように期待したいと思います。

座長

ありがとうございました。

それではそろそろ時間となりましたので、今日出たことを簡単に幾つかのキーワードというかまとめておきますと、情報発信拠点としての新たな事業展開としては、身近な地域の問題から、非常に専門性の高い問題まで、どこに行っても、どういう形で情報を得たいのかということを知らせてくれるインフォメーションのような施設といいたいでしょうか、アドバイザーの方がいるというようなサービスがあったらいいのではないかと。

また、図書館の様々なイベントなどを通じて、敷居の低い図書館ということで、できるだけ多くの方にそうしたサービスがあることをいかに知らせていくかということも、今後充実させていくことが必要ではないかと。今日皆様方からたくさんいただきましたご意見は、このあたりに集約されるのではないかと思います。

なかなか全体をうまく私も酌み取ることができなかったのですが、それぞれのお立場から様々なご意見をいただきまして、大変有意義な懇談会になったと思います。

予定の時間はやや延長してしまいましたけれども、本日の議論はここまでということで、終わらせていただきたいと思います。

事務局は、本日の議論の内容をまとめていただきまして、次回の懇談会の資料として出してもらいたいと思いますので、よろしく願いいたします。

事務局

本日も大変熱心なご議論、ご意見をいただきまして、誠にありがとうございます。

本日検討された内容につきましては、次回、第3回懇談会に資料としてまとめさせていただきます。

また、本日の懇談会を受けまして、次回に向けて各委員の皆様から事前にご意見をいただくための、ご意見シートの希望がございましたら、前回と同じように配付させていただきます。

座長

ただいま事務局から、次回の懇談会に向けて、今回と同じように事前にご意見シートを配付させていただくとのことですが、よろしいでしょうか。

<了承>

座長

それでは、そのようにお願いいたしたいと思います。

次第の議事はこれで終了ということで、次第2に移りたいと思います。

2その他ですが、事務局から何かありますか。

事務局

次回の日程について説明させていただきます。

次回は9月12日水曜日の午後2時からでございます。時間が第1回、第2回と異なり、1時間早い2時からとなっておりますので、お間違えのないようお願い申し上げます。改めてご案内の文書は送付させていただきます。

会場は今回と同じ練馬区役所本庁舎19階、1903会議室でございます。

また、次回の会議の資料ですが、今回の会議の記録要旨とともに、可能な限り早目に送らせていただきます。ご多忙のところ誠に恐縮ですが、事前にお目通しいただきまして、会議当日にお持ちいただきますようお願い申し上げます。

座長

事務局から次回懇談会のお話がありましたが、よろしいでしょうか。

では、最後に事務局から何かありましたお願いします。

事務局

委員の皆様には大変恐縮でございますが、懇談会終了後、事務処理の関係で事務局職員がお伺いしますので、しばらくの間お席にてお待ちいただけますようお願い申し上げます。

座長

それでは、委員の方はお待ちいただければと思います。

また、傍聴をされている方におかれましては、長時間にわたりましてありがとうございました。懇談会終了後、そのままご退室いただければと存じます。

それでは以上をもちまして、第2回これからの図書館サービスのあり方懇談会を終了いたします。どうもありがとうございました。お疲れさまでございました。