

第 7 回（仮称）これからの図書館構想策定検討委員会 議事録

- 1 日時 令和 3 年 8 月 6 日（金）午後 5 時 30 分～午後 7 時 15 分
- 2 場所 練馬区役所 本庁舎 19 階 1902 会議室
- 3 出席者 野口委員長、長谷川副委員長、齋藤委員、田倉委員、片岡委員、三澤委員、中川委員、江島委員、湯澤委員、八尋委員
- 4 事務局 教育振興部長、光が丘図書館長、計画調整係係長、計画調整係職員
- 5 公開の可否 公開
- 6 傍聴者数 2 名
- 7 議事等
 - （1）議事確認
 - （2）第 7 回、第 8 回の進め方について
 - （3）議題
 - ・デジタルの活用について
 - （4）その他
 - （5）次回の予定
- 8 配布資料
 - （1）第 6 回（仮称）これからの図書館構想策定検討委員会 議事録
 - （2）第 6 回検討委員会での意見
 - （3）第 7 回・第 8 回の進め方

9 会議の概要

(1) 議事確認

委員長より、資料1「第6回(仮称)これからの図書館構想策定検討委員会 議事録」に基づき、議事内容確認

(委員による議事承認)

(2) 第7回、第8回の進め方について

事務局より、資料3「第7回・第8回の進め方」に基づき、説明

○ 事務局

第7回と第8回では、10年後20年後の図書館の姿を見据え、既存の図書館のイメージを変えるような意見を更にいただきたく、これまでの検討委員会でいただいた意見を基に2つのテーマを設定しました。

第7回では「デジタルの活用」、第8回では「情報を広げ、深める方法」について意見交換します。問題提起のきっかけとして、それぞれのテーマにおいて、これまでの検討委員会の中で特に意見を頂いた2名の委員からプレゼンテーションをしていただきます。

図書館は様々な情報を収集し、発信する役割を担ってきました。これまでは紙を介した情報が主流でしたが、今ご承知の通り、あらゆる場面でデジタル化が進められています。そうした中、これからの図書館は情報拠点としてどのようなことが求められ、どのようなことができるのかなど、「デジタルの活用」をテーマに自由に議論していただければと思います。

また、第8回のテーマ「情報を広げ、深める方法」では入手した情報を発展して広げたり、更に深めたりするために図書館として何ができるかを議論したいと思います。

(3) 議題

・ デジタルの活用について

○ 委員長

「デジタルの活用」について、プレゼンテーションをお願いします。

○ 委員

私が大学生の頃、IT革命が起き、そこから飛躍的にデジタル化が進みました。総務省のWEBサイトにある情報通信機器の世帯保有率に関する10年間の推移グラフを見ると、2009年には0%だったタブレット型端末が10年後の2019年には37%、同じくスマートフォンは83%まで上昇しています。その間の図書館の変革を考えますと、基本的には図書を貸し

出し、勉強する場を提供するという役割は変わらず、アナログ担当にされていると感じます。

パソコンやスマートフォン等、個人が持つ情報デバイスにより、知りたいことが直接入手できる時代に変化している中で、図書館の役割とは何か、今一度考え直す必要があると思います。

情報通信技術（ICT）には、主に攻撃力と防御力の2つの面があると考えます。情報通信技術による攻撃力とは、積極的に情報技術を駆使し、自身の生活や業務の質を向上させることで、行動する人の意思により能動的に扱われ、より便利に活用する、攻めた使い方ができる力のことだと考えます。一方、情報通信技術による防御力とは、情報技術を持っているものによる悪意、または世の中の変化から身を守るための情報リテラシーのことで、主にセキュリティ面だと考えます。この2つの力の差異は、デジタル・デバイド（情報格差）として大きな問題であり、それを解決できるのが図書館ではないかと考えます。

仕事でコンピュータのサポートをしています。迷惑メールや詐欺メールが来たが、どうしたらいいか？また、電車の路線を調べたいが、どこを見たら良いかなど、様々な相談を受けます。世の中にはまだ、このような相談を受ける窓口は有償の民間企業サービス以外ありません。デジタル化が進む中、公のサービスとして皆さんに、均等に無料で受けられるように提供しても良いのではないのでしょうか。これからの図書館は、あらゆる人が一定のレベルで情報を収集し、扱えるよう、力を育むサポートの場になる必要があると思います。いかに情報がデジタルになっても、人から人へと繋げるのはアナログな手法が一番です。そこで、図書館の中に「情報の窓口」を設置し、相談に乗るサービスを行うのはいかがでしょうか。本提案は、利益を求めない公のサービスであり、かつアナログな接客サービスが強みの図書館に見合った解決策だと考えます。

○ 委員長

今のプレゼンテーション内容について、質問があればお願いします。

○ 委員

プレゼンテーションを聞き、やはり、生涯学習、リカレント教育は重要なのだと思いました。今や子どもたちは1人1台タブレットを持っています。私は児童学を学ぶために大学に行き直したので、情報の授業でワードやエクセルの使い方を学びましたが、それが無ければパソコンも使えず、仕事もできていなかったと思います。86歳の母と同居しているのですが、プレゼンテーションで述べられたような相談を毎日のように受けています。幼少期にパソコン等が無かった世代が情報難民になっていて、自分の身を守るどころか生活していくのに不便を感じているのです。今までは福祉の領域でサポートがありましたが、情報に関しては、生涯学習、リカレント教育という意味合いにおいては図書館も良いのではと思いました。

母は、私や孫など、家族に助けられて、ようやく情報社会の中で生活しています。図書館

で相談を受けられるようになれば、世代間ギャップも埋まり、大変素晴らしいと思いました。

○ 委員長

情報、特にデバイスが絡んだワンストップ窓口はありませんよね。電気屋でパソコンを買った場合、そこに行かないと教えてくれませんかし、携帯も、購入したキャリアの携帯ショップに行かないと教えてもらえません。デバイスを含めた情報のワンストップサービスの窓口、情報のゲートウェイのようなものが図書館にあると面白いかもしれません。

○ 委員

デバイスにはいろいろなメーカーがあり、標準化が難しいため、ワンストップサービスが無いのだと思います。

○ 委員長

2019年に施行された読書バリアフリー法の中に、障がい者へのICT習得の支援という項目があります。ICTスキルを高めるために図書館は何ができるかという視点は、全年齢層の人たちにも等しく提供できると良いと思います。

図書館はアナログ担当のような扱いだという発言がありましたが、学校図書館がまさにそうだと思います。これまでの学校では、紙の本は学校図書館、ICTはコンピュータ室というように分離されていました。それが今はGIGAスクール構想を掲げ、ようやく統合に向かいつつあります。1人1台端末があれば、コンピュータ室も不要です。デジタル端末でどのようなコンテンツを提供し、どのようなサポートができるのかというのが今の学校図書館としての課題です。それを地域の図書館に置き換えて考えると、同じことが求められているのだと思いました。

○ 委員

この検討委員会に参加する際のレポートに、図書館を情報館と読ませようと記載しました。一方的に情報を提供するのではなく、人と情報が有機的に関わったらどんなに良いだろうと考えたのです。本はアナログといった分け方ではなく、すべての情報を扱うのが図書館だと思います。

2000年代初頭のIT革命により、全国民がコンピュータを使えるよう、地域でも活発にパソコン教室などが開催されました。その時に、図書館と結びつけることも考えられていたら良かったのだと思います。駅の図書館資料受取窓口等も活用し、相談窓口を設けたら、高齢者にも利用しやすいのではないのでしょうか。また、デジタルデバイスの駆け込み寺という存在だけでなく、時間を決め、デバイス本体を無料で貸出しできると更に良いと思います。

○ 委員長

図書館がワンストップ窓口になるのと同時に、求める人のために出かけて行くアウトリーチの手法、訪問サービスという方法も考えられます。

○ 委員

こちらの委員会に参加する際のレポートに、図書館が情報センターになると良いと書きました。「デジタルの活用」についてのプレゼンテーションは非常に興味深く、大変良いサービスだと思います。デバイスの使い方を説明するのは対面の場合が多いので、アナログで人から人へ繋がるのは普遍的なものなのだと感じました。

私が図書館で働いていた時、レファレンスサービスにおいて様々な質問を頂きました。内容によってはインターネットで調べた方が早いものもありましたが、司書の立場からすると、本を使って説明した方が良いのだろうかと思ったりもしています。私が所属していた図書館は美術・デザインに特化していたので、情報に偏りがあったかもしれませんが、図書資料とインターネット情報とのバランスが非常に重要だと感じました。既存のサービスにとらわれなくて良いのかもしれませんが、「情報の窓口」を設置した際、図書資料とインターネット情報のバランスをどのように扱うかというのは、考えなければならないと思います。

○ 委員長

図書館ではなく情報館という名前が良いのではという意見がありましたが、すでに日本にあります。その図書館では、情報を広く捉えており、紙の本も雑誌も、もちろんICTやDVDもすべてが情報です。これまでの長い歴史の中で、情報というと紙の本が主軸に捉えられてきました。既存の枠組みの中から見ると、図書という軸にそれ以外のものをどう組み合わせようかという話になってしまいましたが、そうは考えずに、情報という視点から、紙の本からデジタルまで、どれであっても使いたい人のニーズに応えられるようという視点でサービスの軸を再構築していくのも一つのあり方ではないかと考えます。実際はそう簡単ではないですが、そのような方向性に向かって発想を変えていくのも必要なことかもしれません。

○ 委員

相談に対し、適切な返答をするというよりは、図書館だから図書でレファレンスした方が良いという迷いは、やはり名前に縛られているところがあるのかなと思いました。でも、実は求めている人はこだわりが無く、純粹に適切な情報を求めているだけだと思います。

○ 委員長

第6回の検討委員会においても、美術館と図書館が融合した施設になった場合、美術館・図書館では今までのイメージと変わらないので、まったく新しい名前にした方が良いという意見がありました。

学校図書館も、最近は図書室ではなく、メディアセンターという名前と呼んでいるところもあります。

○ 委員

学校図書館だったら学校司書、図書館だったら図書館司書がありますが、特別、図書にだけこだわっているとは思いません。レファレンスの際には私たちが知りたい情報の、様々なツールを活用した調べ方を教えてくれます。そういった司書の方々に情報の研修等を行い、育てることこそが大事なのだと思います。

またプレゼンテーションにありました「情報の窓口」は、大変興味深く感じました。ちょっとしたデジタルに関する疑問が、気軽に図書館で聞ければとても便利です。ただ、「情報の窓口」に立つ人は、専門的な知識を持っていないとサポートできないのではないのでしょうか。

○ 委員

図書館にいる人が一方的に教える立場を取るのではなく、ボランティアを募るという方法もあります。練馬パソコン・スマホITリーダーの会というボランティア団体が、区民館等で定期的にパソコンの使い方相談会を無料で行っています。相談会のための会場を確保するのも大変ということなので、連携することで有機的に、図書館が能動的に関われる場所になるのではと思いました。

○ 委員長

すでにある地域のボランティア団体と結びつけるのは良いアイデアですね。その一方で、司書の専門性の問題も大きいと思います。どこまでが職員が担うべきサービスで、どこからが地域の方と協働で取り組んでいく部分なのかということも考えなければなりません。練馬区が電子図書館サービスを始めようと思った場合、司書がICTについてもっと詳しくなる必要があります。図書館司書は本で、ICTの専門的なことはボランティアではなく、デジタル化が進む中では、図書館司書も無関係ではられません。電子図書館の話は以前から出ておりますが、皆さんはもし練馬区が電子図書館を始めたら使ってみたいと思いますか。

○ 委員

プラットフォームの作り方次第です。例えば、アプリで利用でき、自分が借りた本や関連する本、興味のある本が通知で送られてくるなど、民間企業と同等のレベルであれば使ってみたいと思います。

○ 委員

最初から大きく電子図書館を始めるといよりも、既にあるデジタル録音図書D A I S Yの充実を図るなど、あらゆる層の知りたいことが保障されるように、障がい者や高齢者向けのサービス等をICTを使って支援してほしいと思います。

○ 委員長

ICTの活用は、アナログ媒体ではアクセスしづらかった人たちへのメリットも大きいですね。

○ 委員

大学ではパソコンは必携で、困ったときの相談窓口として、教員や情報関係の職員が対応します。学生は様々なパソコンを持ってきて、このパソコンは古いから使えない、このメーカーに関しては分からないなどとやり取りがあるのですが、そのような対応を図書館で全て引き受けるというのは難しいと思います。もしやるならば絞り込みといたしますか、ある程度、線引きした対応をしないといけないのではないのでしょうか。

生涯学習、リカレント教育と結びつく話もありましたが、行政の内部で、生涯学習担当と図書館担当の方たちが縦割りの壁を越え、どう連携できるのか、行政の中で繋がるきっかけの一つとして図書館があり、図書館を中心として繋がっていけると面白いと思いました。

委員長に質問です。司書教育の中でITリテラシーとはどういう位置づけで、どう育んでいるのでしょうか。先ほどプレゼンテーションにありました、より便利に情報技術を活用しようとする攻めの部分は大変大事だと思うのですが、情報技術を駆使することで日常生活の困りごとが解決できます、とそこでストップするのではなく、先ほど話に出たITリーダーの会の存在等の情報も併せて手に入れられる、そういうことが大事なのだと思います。グーグル検索すれば手に入る情報があると伝えるだけでなく、図書館が様々な情報の蓄積をし、そこに自由にアクセスできること、それこそが、図書館で可能なデジタル情報の入手という大きな意味に繋がるのだと思います。

行政の縦割りを少しずつ排除しながら、市民からの情報や、実際に活動している団体等とうまく連携し、福祉の話や高齢者の話も、練馬区としてうまくテラーメイドされた市民生活を豊かにするための情報が図書館で、しかもデジタルという方法で手に入れられるようになれば面白いと思います。

○ 委員長

質問にありました司書教育についてですが、現在は「図書館情報技術論」という科目が必修科目にあり、そこでICTの基本的なことを教えています。ただ2単位なので、それで足りるのかと言われれば、教員としては少し疑問があります。

○ 委員

図書館専門家同士では、どのような議論が交わされているのでしょうか。

○ 委員長

図書館の業界内部で、これから目指すべき図書館としては、紙の本だけでなくデジタルも含めたハイブリット化を目指していきましょうという意見はよく聞きますが、現状としては多くの図書館でまだ道半ばという状況だと思います。

○ 副委員長

プレゼンテーションの中では、特に攻撃力と防御力についての話に興味を持ちました。図書館で情報に関するサービスを行おうとすると、情報技術を駆使して、生活や業務の質をより向上させられる攻撃力に目が行きがちです。学校もそうですが、情報を使って何かしようという時には、教える側もつい攻撃力をメリットとして力を入れてしまいます。でも、実際は情報技術を持っているものの悪意や、世の中の変化から身を守る防御力の方が弱い傾向にあります。

司書の履修科目でも、情報を扱う際のセキュリティに関する話はするものの、生活に密着したトラブルについての話はほとんどありません。図書館で新しいことを創造しましょうという流れがある中で、防御力について伝えていくのも一つの大きな役目ではと思いました。

○ 委員長

千代田区の千代田図書館では、レファレンスカウンターとは別にコンシェルジュを配置し、街中の様々な情報を教えるサービスを行っています。神保町の本と街の案内所にもコンシェルジュを派遣しています。コンシェルジュとレファレンスサービスを切り分けたサービスを行っているところがポイントだと思うのですが、今回意見に挙げた情報のワンストップサービスも、図書館側のスタッフと地域のITサポーターのような方が専用の窓口と一緒に立ち、互いの専門性や知識を駆使してアドバイスできるような体制を作ると良いのではと思います。

○ 委員

私が今、活動しているボランティアでは、視覚障がい者向けに本や雑誌を読み、CDに録音して保存しています。一般的な単行本は1冊仕上げるのに、約4名で半年ほど、週刊誌でも2名体制で仕上げに1週間ほどかかります。大変時間がかかるので、音声の変換ソフト等を利用したらどうかと提案しても、人の声が良いという話になります。週刊誌は情報なので、1週間後に聞くよりも、ソフトを活用してすぐ聞けるようにしたら良いのではと言うと、今度は障がい者の方が機械を使いこなせないという話になります。既存のボランティアサービスは昔のシステムそのままで行っている部分も多々あるので、ここは既存のサービス、ここはIT化と用途によって使い分けし、どのような音声変換ソフトが適切かなども図書館がバックアップしてくれれば良いと思いました。障がい者の方はデジタルに弱い方も多いので、機器の活用に関する情報等もデータベース化していけば、福祉の分野でも活用できるのではと思いました。

○ 委員長

情報のアクセシビリティという点で考えると、今まで障壁の大きかった方々に、障壁を下げるという側面でICTをうまく活用していくとかなり大きな効果が発揮できると思います。

○ 委員

図書館がアナログ担当だという意見は、私もその通りだと思いました。全体的にデジタルを活用している分野が多い中で、図書館は活用できていないのではと感じます。ICTの導入をしていく中で、まだまだ知識が乏しい部分があると思うので、教える側の、人材の教育も重要になってくると思います。完璧を求めるのは難しいですし、デジタル自体が変化していくものなので大変だと思いますが、職員や行政側の対応していく姿勢が重要になると思いました。

○ 委員

ナレッジベース(共有型データベース)を活用して情報を収集し、共有することが大事だと思います。例えばある図書館でAという対応をした場合、共有されていれば、別の図書館で参照し、同じ対応ができます。また、Aという対応を皆でフィードバックし標準化することで、それを軸に他の館でもどんどん成長させていく。そういう意味で、ナレッジベースは必須だと思います。

また、幼少期からデジタルデバイスが身近にあり、扱いに慣れている大学生等若い方が、高齢者をケアする社会的な仕組みを作ると良いと思います。私も経験がありますが、人にもものを教えるという行為は、大変良い経験になります。そのような流れにするためにもナレッ

ジベースで参考となるものがあり、皆で標準化しましょうという流れになれば良いと思います。ナレッジベースがあれば、情報として残り、未来に語り継がれていきます。

○ 委員

夫が宮崎県の都農町に移住し、町おこしをしています。この町ではタブレットを高齢者や子どもがいる世帯に無償配布し、シニア世代の方たちには高校生や大学生が教えに行くという仕組みを作っています。都農町は人口1万人なので、人口70万人の練馬で同じことができるわけでは無いですが、若い人たちがやることである一定の教育が生まれると思います。それはナレッジベースという形なのか、ボランティアチームとしてなのかは分かりません。でも、専門性を持った人材を育成するにはかなりの時間を要すると思いますので、色々な人の力をいかに集め、図書館でどのように機能させるのかという考え方をしていくと、小さなことからでも始められると思います。

千代田区の千代田図書館のコンシェルジュについての話は興味深いので、もっと知りたいです。司書の専門性とコンシェルジュの専門性が存在する千代田図書館のように、新しい形の図書館を運営するには、新しい人材が必要なのかもしれません。

○ 事務局

様々な意見が出て、大変嬉しく思います。図書館があらゆる情報を収集し、発信するということは共通認識としてあります。本日のテーマである「デジタルの活用」については、問題意識を持っていたので、大変参考になります。運用については、様々な意見が出された中で、実現化するためにどう組み立てて行くかということを検討していきたいと思います。

ナレッジベースについて意見が挙がりましたが、今行っているレファレンスサービスでは、13館で共有のデータベースを活用しながら、日々対応しております。ノウハウはあるので、ICTについても同様に活用できると思います。

区役所の中でも、コロナワクチンのオンライン申込み方法等について、部分的な対応ですが、相談窓口を設けております。相談にニーズがあることは承知していますが、公共サービスとして民業圧迫にはならないのかと懸念しております。

○ 委員

私の店に相談に来る方は、有料でも相談したいという方です。全人口の中で、私のお客さんが5%程度だとすると、無料のサービスがあるとなったとき、その5%が流れるわけではなく、今まで隠れていた新しいニーズが浮上して利用するのだと思います。民業圧迫というよりは、民間は有料だからこそより高度なサービスを提供する、という流れになると思います。

○ 委員長

民業圧迫ではなく、逆に相乗効果をもたらすということですね。また、「情報の窓口」を開設することで、これまで図書館を利用されなかった方々が利用してくれるきっかけになるかもしれません。

○ 委員

図書館の情報環境整備も重要だと思います。ここ1年ほど、講演会等はZ o o mでやることが増えました。図書館の会議室や視聴覚室のインターネット環境でも接続可能なのか、可能ならばどう接続すれば良いのかなども教えてくれる職員の方がいれば心強いです。また、このような状況ですので、もし整備されていないのであれば、早急に整備していただきたいです。

○ 事務局

13館の図書館すべてのW i - F i環境が整っているわけではありません。今後、デジタル化していく中で、並行して整備していかなければならないことだと認識しております。

○ 委員

Z o o m環境は、スピーカーマイクとカメラがあると、更に便利です。今回のコロナで、市民活動等をオンラインでやることも増えましたが、そのための整備をするなどの動きはあるのでしょうか。

○ 事務局

区としても、職員間で会議等で使用するためのタブレットの貸出し等、環境整備は少しずつ行っております。

○ 副委員長

電子図書館サービスの話がありましたが、1980年代か、それよりも以前から電子図書館サービス構想というのは世界的に話題になっていました。日本ではまだ実現が難しい状況にあります。来館者が減るのではという懸念が中途半端な状況を生み出していると考えます。仮に電子図書館サービスを始めたとしても、来館しないと不可能なことは来館してもらい、サービスをするというように、電子図書館と切り分けて考えないと中途半端になり、実現できないのかなと思いました。

○ 委員長

電子図書館サービスは、今まで来館されなかった層のニーズを呼び起こすという側面も

十分あり得ると思います。新しいサービスを提供し始めることで、改めて図書館を認識してもらう良いきっかけになるのではと期待しています。

まだまだ色々なアイデアがあると思いますが、時間になりましたのでほかにもご意見がありましたら、各自事務局に連絡ください。

(4) その他

(委員による質問・意見無し)

(5) 次回の予定

閉会