

第 1 回利用者に応じたサービス部会 発言要旨

障害者サービス		
「『障害』者とは誰か」問題というのがあり、個人が持つ障害と捉える見方と、図書館が持つ障害という捉え方がある。どちらかが持つ障害に関しては、ユニバーサルデザインの視点というのが既に、以前の部会で議論されて、提言にも載っていると思う。	松本委員	1
基礎自治体というのは非常に人的な体制が脆弱なので、そうした基礎自治体によるアクセシブルな書籍製作への支援が必要なのではないか。関係する人たちの資質向上のための、研修、近年であればオンライン講座もできるのではないか。	松本委員	2
民間のアクセシブルな電子書籍とか、配信サービスの普及ということもあるので、例えば東京都全体を都立図書館が契約をして、個々の図書館でもそういったものを利用できるようにするということができるのではないか。	松本委員	3
オンライン対面音訳というのがかなりいろいろな自治体で行われているので、非実施自治体への支援というのは考えられる。	松本委員	4
外国人サービス		
「外国人サービス」というのも 2 つの視点考えてはどうか。1 つは、都立図書館が持っているコンテンツを国内外の外国人も広く利用してもらうための方法を考えるという点。もう 1 つは、図書館という空間が、本を読むだけや、勉強するだけではなく、地域に暮らす外国人にも重要な役割を持っており、その空間を活用するという点。	新居委員	5
日本に住んでいる外国人の方々の 2 割程度しか英語話者はいない。8 割近くがアジア圏の出身である。 ただし、情報発信の際は、デジタルトランスフォーメーションの活用の視点では英語のほうがいい。なぜかという翻訳機などは英語から母語に訳をするほうが、圧倒的に間違いが少ないからである HP や館内の案内表記なども複数言語で翻訳をかけて提示するのであるならば、英語で示す方が活用性は高い。英語を利用者が各自の母語に翻訳機能を使って訳すように促すほうが、利便性が高い。それは、スワヒリ語であろうが、ウルドゥー語であろうが訳してもらうのがよい。図書館のコンテンツ利用を促進する部分では英語をベースにスタートするのがいいのではないかと思う。	新居委員	6
地域・まちにおける図書館という空間の最大限の利用というのが大事であり、その意味では、安心とか安全な場所としての図書館、居場所としての図書館というところに、重点を置いていく必要があると考える。外国人の方々は圧倒的に若い方々で、年齢分布を見ると、20 代、19 歳から 39 歳までの間に山のピークが来ている。この方々は、技能実習とか留学生とかいろいろな形で来ており、地方から都会までいろいろなところに住んでいて、SNS を使って非常にやり取りをしている。同時に、地域の中に、どこかに自分たちの居場所があるとより良いのではないか。集まって話をしたい、おしゃべりをしたいという要望も結構ある。そういったときに公共の場というところが開かれているならば、非常に意味があるのではないかと考える。	新居委員	7
図書館というところが開放された場所になっているならば、そこに新しいものが生まれてくる可能性もあり、そういった意味で図書館の空間利用というのを外国人に向けて発信されるとよいのではないか。	新居委員	8

外国人の多くも日中は働いているので、夜間や休日など、図書館で何か自分たちの母語でおしゃべりができたり、自分たちの発表ができたりといった、人とコミュニケーションが取れるような催しが、このアフターコロナの時代において広がっていくとよいと思う。	新居委員	9
通訳機械の普及はよいことであるが、悪気なく訳したものが、すぐく失礼だったということもある。音声機能がつくものは非常にいいが、それを過信することなく、簡単な英語か、簡単な日本語つまり「やさしい日本語」でコミュニケーションを取り始めたほうが、間違いがないと感じる。	新居委員	10
図書館のレファレンス機能というのが大事だと思う。例えば、公民館には、管理人はいるかもしれないが、自分が聞きたいことを教えてくれる人はいない。そういう意味で、レファレンスは、本だけの紹介ではなくて、あらゆる情報へのアクセスと関連しているのではないか。レファレンスサービスにおいて、実は物事の多くが日本語しか書いていなかったり、日本の文化や制度のところでは言語化されていなかったりして、分からないことがいっぱいある。図書館において、生活に関わる情報を含めて、そういったものもお答えいただけるような広がりがあったならば、うれしいなと思う。	新居委員	11
コミュニケーションの場というのは副次的なもので、例えばこれまでの飲食スペースみたいなところなどを使い、図書館の持っている資産を使い「一緒に日本のことを学ぼう」といった会を実施、あるいは「日本の情報はこんなことがある」とか、「こんな便利な場所がありますよ」といった日本の情報を共有するような、イベントや集いなどをつくり、それが図書館の資産を用いたものであるならば、図書館で会を催す意義はあるのかと思う。	久我委員	12
外国人にとっても、自分がそこにたたずんでいても怒られない、そこにいても排除されない場所というのが、実は東京には少ないのではないかと考えていて、そういう場所を求めている方々は、意外と多い。	新居委員	13
調査で行っている北欧の公共図書館、特に外国にルーツを持つ方が多く住んでいるエリアの図書館に行くと、本当に何をしてもなく、図書館の一角に集まっておしゃべりしていたり、その中で資料を借りていく方もいたり、講習会に参加される方もいたり、図書館がまさに居場所になっている。	和気委員	14
音の問題は、ゾーニングを見直すことでクリアできるのではないか。	和気委員	15
ピアサポートを導入することで、ピアサポートによるデジタルディバイド、情報格差の軽減という視点が導入できないか。(再掲)	和気委員	16
デンマークでは、講習型と相談窓口型と、大きくは2種類のタイプで展開をしている。講習会型のほうでは特に移民の背景を持つ、新たに移民としてデンマークに入って来た方に、多言語で IT 講習をするということをしている。	和気委員	17
相談窓口型としては、デンマークのコペンハーゲンの移民が集中しているエリアにある Souvang 図書館というところの事例を紹介する。移民の中でも若年層の移民をターゲットにしている、若年層移民による若年層移民の支援をしている。4名の青年、若年層移民を図書館のほうでアルバイトとして採用し、図書館内に窓口を設け、情報検索とかライティングのサポートをするということを行っていた。	和気委員	18
現状、多文化サービスは、単館の努力によるところがかなり大きく、噂レベルで他館でこういう取組をしているとか、こういうフォーマットを作っているとかという話があると聞いた。都で企画の情報や配布物のファイルを集約して何か公開するという形にできないだろうか。 韓国の京畿道（道というのが日本でいう都道府県レベルに当たる）の事例では、道の単位で多文化サービスを拡充していくという取組をしており、多文化サービスの事例集を作ったり、対応マニュアルの整備をしていったりというようなことを行っているようである。	和気委員	19

高齢者サービス		
都立多摩図書館によく行っており、いろいろな機器があるが、怖くて近寄れない。どんな機械が入ったのだらうと思って遠巻きには見るが、シーンとしたところで、「これどうやって使うのですか」と聞く勇気がなかなか持てず、使ったことがない。「教えてください」と言えば教えてくれると思うが、まず何を教えてもらえばいいのだらうということも分からないので、分からない方は何番の人に聞いてくださいといった案内やなにができるのか説明を書いてもよいのではないか。	赤羽委員	20
ホームページを見ると、子供や青少年がどのような本を読んだらよいかというリストがある。同じようにシニアのページやリストがあってもよいと思う。	赤羽委員	21
例えば、SDGs は、シニアの方も分からないことが多い。シニアのページで、専門書は難しいので、分かりやすい本を紹介してもよいかもしれない。子ども向けの本から読むと、割に分かりやすかったりする。シニアだけではなく、外国の方も同じかもしれないと思う。	赤羽委員	22
電子書籍も最初はとっつきにくい、字を大きくする機能があって読みやすい。そこをアピールポイントにしてもよいのではないか。	赤羽委員	23
ピアサポートを導入することで、ピアサポートによるデジタルデバイド、情報格差の軽減という視点が導入できないか。(再掲)	和気委員	24
例えば、高齢者による高齢者のサポートという形で、高齢者による高齢者のための IT 講習、SeniorSurf という事例がある。北欧の、スウェーデン、ノルウェー、デンマーク、フィンランドなどでも広く展開されている。	和気委員	25
都立図書館で展開していくといった場合に、例えば高齢者による高齢者の IT 講習、IT 支援ということで、以下のものが考えられる。 <ul style="list-style-type: none"> ・情報セキュリティの基礎 ・マイナンバーカードと行政サービス ・オンライン情報資源の検索の基礎的な検索の仕方 ・デマに騙されないような信憑性の高い情報の検索の仕方 このほか、デジタルアーカイブの活用が、以前の定例会の中でも課題として挙がっていたので、例えば郷土史を調べるようなサークルなどと協力しながら、デジタルアーカイブの活用というのを高齢者による高齢者の支援型、ピアサポート型で展開するということができるのではないか。	和気委員	26
働く世代へのサービス		
働く子育て世帯の特徴としては、共働き世帯がととも増えている、両親ともに仕事がある共働き世帯が約 6 割、母のみ仕事ありというほぼシングルマザー世帯が、約 1 割である。つまり、約 7 割が、平日の来館が難しい世帯になっている。今後、共働き世帯はまだ増えてく見込みであり、平日の来館が難しい世帯が増えているというのが今の状況。 共働き世帯は、消費行動で見ても、時間のゆとりを生み出すサービス需要がととも強いという傾向があり、消費行動では、コロナ禍の前から家事代行やシッターサービス、時短家電などの時短消費、何かをしながら何かもできるというような、例えば子どもと一緒に美容院に行って、子どもも自分も髪を切ってもらうなど、そういったながら消費などが活発化していた。	久我委員	27
共働き世帯の消費を見ていく上で、パワーカップルと言われる世帯の動向を見ると、共働き世帯の消費の牽引役なので、注目している。パワーカップルはいろいろな定義があるが、要するに妻も夫並	久我委員	28

みに稼いでいる共働き夫婦のことである。都市部に集中しているの、東京都としてもかなり集中している地域である。		
パワーカップルをはじめとした共働き世帯で、今加熱しているのが教育熱であり、図書館の提供するサービスとしては、知育とか教育系のコンテンツ需要というのがあると思われる。	久我委員	29
教育熱がどうして高まっているのかというと、親が中学受験世代であったり、あるいは全国的に見ても母親が大学進学世代になったりしている。そして、職場でグローバル化や IT 化の波に対峙する世代が親になっているので、知育とか教育系のサービス需要は今後も高まっていくと思う。	久我委員	30
親がデジタルネイティブであるということも特徴。図書館の DX ということで、オンラインのサービスが大前提となっていて、オンラインサービスが当たり前の世代が親になっているということである。	久我委員	31
父と子へのサービス提供目線も、図書館の空間提供やコンテンツ提供で必要になってくるのかと思う。	久我委員	32
コロナ禍でオンラインサービスの需要が全体的に強まっているのが、消費行動の変化として、図書館の参考になるのかなと思うのは、店舗や空間があるところの利用が控えられる中で、デパートなどが店舗の在り方を変えてきている。 図書館としても、リアルとデジタルのサービスを利用者にとってシームレスな形という観点も重要なかと思っている。	久我委員	33
空間の活用として参考になるのが、空間を持っていることの利点、そこへ行くことで楽しめる場がつけられるということであるし、逆に言うと、何か用事がないと今空間が必要なくなっているということだと思う。	久我委員	34
働き方では、テレワークが進展しているので、空間を持っている図書館としては、オンラインサービスで調べられるだけではなくて、シェアオフィスという需要も強まっているのではないか。	久我委員	35
ピアサポートの展開の案として、育休中の父親の居場所としての公共図書館ということで、デンマークの事例を紹介する。育休をいざ取っても、その父親たちが乳幼児を連れて行く場所がないと、どこで何をしたいか分からないという問題が北欧でも同様にしてある。育休中の父親たちの居場所として公共図書館を活用していくというような、お父さんの遊び場という事業が展開されている。	和気委員	36
子ども・子育て中の方へのサービス		
パワーカップルをはじめとした共働き世帯で、今加熱しているのが教育熱であり、図書館の提供するサービスとしては、知育とか教育系のコンテンツ需要というのがあると思われる。(再掲)	久我委員	37
教育熱がどうして高まっているのかというと、親が中学受験世代であったり、あるいは全国的に見ても母親が大学進学世代になったりしている。そして、職場でグローバル化や IT 化の波に対峙する世代が親になっているので、知育とか教育系のサービス需要は今後も高まっていくと思う。(再掲)	久我委員	38
親がデジタルネイティブであるということも特徴。図書館の DX ということで、オンラインのサービスが大前提となっていて、オンラインサービスが当たり前の世代が親になっているということである。(再掲)	久我委員	39
父と子へのサービス提供目線も、図書館の空間提供やコンテンツ提供で必要になってくるのかと思う。(再掲)	久我委員	40
パワーカップルが率先して自分の子どもに教育的なものを提供したいという気持ちがあると同時に、今の社会的課題として、パワーがある人と生活が厳しい人とがいる。 コロナによって、デジタルデバイスの方は平等に学校を通して配られるようなことも増えてきたと思うが、公共図書館としてボトムアップ、つまり厳しい状況にある子どもたちやシングルマザーの人たちに対する方向の働きかけの考えはあるか(例えば、デジタルデバイスを使った働きかけなど)。	新居委員	41

(上記の新居委員の質問を受けて) パワーカップルの話をするときに、同時に経済格差とか教育格差の問題があると思っている。支援をしている NPO など、子ども食堂で勉強を見ているところもある。図書館がデジタルコンテンツを配信するというのは、いろいろなところで活用できるのでとてもいいのではないか。	久我委員	42
学校外において、学校の勉強などがうまく進むような支援というのもあっていいのではないか。	松本委員	43
忙しい親は図書館に連れていけないので、図書館として、近隣の小学校に本を大量に貸し出すような出張レンタルサービスみたいなものがあるといい。	久我委員	44
(上記の久我委員の発言を受けて) 三鷹市は、PTA の方が本を届けている。それぞれの学校に、学期ごとに何十冊ということをやっている。地域によっては、いい活動だということをやっているところはあると思う。	松本委員	45
教育を受ける世代へのサービス		
基盤の整備ということで、都立高等学校へ電子書籍やデータベースの配信などということが考えられる。	松本委員	46
都立高等学校図書室の情報共有ということで、全国 SLA の報告書などでは、学校図書館支援センターを都道府県教育委員会で作るべきだという話がある。そういう意味では、例えば電子掲示版などから始めるとよいのではないか。神奈川県が同じようなことをしていて、非常に熱心に学校図書館の職員同士の情報交換をされていた。今ももちろん一定程度はやっていると思うが、そうしたことから DX という観点で支援をしてはどうか。	松本委員	47
Wi-Fi であったり、電子黒板であったりといった学校図書館の電子化、あるいは、高等学校などでファブラボを作って、いろいろな政策をしているなどという試みもあったので、そうしたものを都立図書館が推進する、サポートするということはあるのかなと思う。	松本委員	48
学校図書館の関係者、地方自治体の児童サービスの担当者、あるいはボランティアの担当者、そうした人たちに対していろいろな支援 (例えば研修など) をする。オンライン講座等を活用して、そうしたものを広くやっていくということはあるのかもしれない。	松本委員	49
情報を受けるだけでは今の子どもというのは満足できないので、自分で意見を書き込んで本を紹介するとか、子どもが企画したものを都立図書館で、子どもが企画委員になって都立図書館の講座を立ち上げるとかの機会があるとよいかもしれない。	赤羽委員	50
留意点		
働く世代で、子育て中の方は、共働きがすごく増えているおり、両者は重なる部分がある。	久我委員	51
DX を前提にまとめていく。	松本委員	52
都立図書館が実施するということをどう捉えるか。直接サービスを実施するのか。それとも、基礎自治体で担ってもらい、それをいろいろな形でサポートをするという、サポートの部分を中心にしたほうがいいのか。 ただし、ほかのところでやっていないような先進的なものについては、まず都立図書館でやってみてというように、比較的新しい部分を直接実施し、それ以外の、例えば人的な研修、資質向上とか、そういったことについては基礎自治体をサポートするというスタンスでまとめるのはどうか。	松本委員	53