

◎システム担当者座談会

# システムが 変えていく 図書館の かたち

日進月歩のIT化の中で、図書館のシステムは大きなスピードで変わってきている。それはシステムそのものを越えて、図書館のあり方さえ変えかねない勢いだ。各図書館の第一線で働くシステム担当者たちは、今何を考えているのだろうか。システムと図書館の現在と未来について語ってもらった。

構成◎小形亮



小形● それでは早速始めさせていただけます。まず自己紹介からお願いいたします。

荒木● 江戸川区の東葛西図書館におります荒木昭子です。昔は中央図書館のマシン室にいたこともありますが、江戸川区全体から見ると今はシステム担当者ではなく元担当者です。図書館は四館目で、一五年ほどおりました。

前村● 練馬区立光が丘図書館の前村です。二〇年ずっと練馬区の図書館に勤めていて、光が丘

が三館目です。光が丘には三つの係があるんですが、資料係がシステムの担当者もしています。三年程前に一緒に組んでいたシステム担当の人間が異動して、そのあとを私が引き継ぐような形になっております。

中嶋● 町田市立中央図書館の中嶋真と申します。皆さんのなかでは全くの新米で、図書館に異動してまだ一年九ヶ月。一年は地域図書館で仕事をしておりましたので、中央図書館に来てシステム担当九ヶ月目です。

**荒木昭子**

●あき・しょうこ (左列・下)  
1964年生まれ  
江戸川区立東葛西図書館 児童 資料担当

**前村安範**

●まえむら・やすのり (左列・下)  
1966年生まれ  
練馬区光が丘図書館資料係 図書館電算システム管理担当

**中嶋真**

●なかじま・まこと (左列・上)  
1966年生まれ  
町田市立中央図書館システム担当

**井東順一**

●いとう・じゅんいち (左列・上)  
1962年生まれ  
墨田区立あすなろ図書館企画課担当

**中村順**

●なかむら・じゅん (左列・中)  
1952年生まれ  
荒川区立南千代図書館システム係

**小池信彦**

●こいけのぶひこ (左列・中)  
1962年生まれ  
調布市立図書館委仕係

**小形亮**

●おがたりまう  
1954年生まれ  
練馬区立光が丘図書館レファレンス担当  
本誌編集委員

**沢辺均**

●さわへ・きん  
1956年生まれ  
ポット出版 本誌編集委員



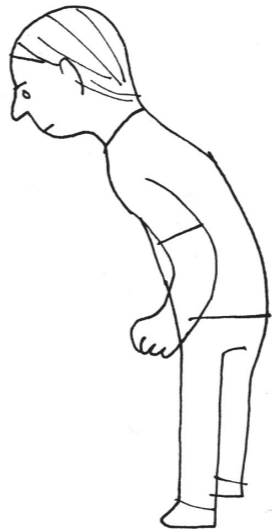
普通の事務職の人生を歩んでい

まして、最初が市民課でシステム  
の担当をしていました。その  
あとシステム課、介護保険、競  
輪場、図書館という流れです。

**井東**● 墨田区立あずま図書館の  
井東です。図書館歴は一四年目  
で、あずま図書館にしかいたこ  
とがありません。墨田区は富士  
通のシステムだったんですが、  
色々なことがあって今度IBM  
に取り替えました。システム更  
新の検討を始めてから三年ぐら  
いかかり、その中で七社のデモ  
を見ました。私は素人なので、  
素人として使い勝手を見てきた  
という感じです。

**小形**● それはぜひ後でお聞かせ  
下さい。

**中村**● 荒川区立南千住図書館の  
中村です。図書館歴は九年目  
です。うちの区にはシステム係と  
いう係があって、入って一年目  
にシステム係長になったんです  
が、途中から図書サービ係と  
名前が変わり、平成一三年にイ  
ンターネットの検索予約システ  
ムの開始に合わせ、またシステ  
ム係に戻り、今もシステム係長  
ということをやっています。



私自身はITのスキルがものす  
ごくあるというタイプの人間で  
はなく、思いのほか図書館が長  
くなっているなというものの、  
司書でもなく、そういう意味で  
はアマチュア性を残しつつ今を  
がんばっているという状況で  
す。

**小池**● 調布市立中央図書館の小  
池です。図書館は二〇年になり  
ます。調布は、入った頃はまだ  
ブラウン式の貸出をやってい  
て、平成になった前後にコンピ  
ュータ化され、NECで一〇年  
ぐらいやってからIBMに乗り  
替えました。システム選定の時  
はあちこち見せていただいて、  
荒木さんの所にもうかがいまし  
た。

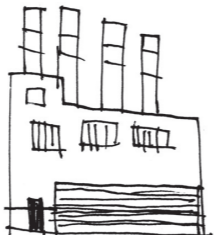
私はシステム担当として昭和の  
時代からずっとやっているよう  
なものです。特に詳しいわけ  
でもないのですが、業者さんと話し  
をしてなんとなく分かったよう  
な感じがしながら職員には説明  
をしているというところです。  
調布の図書館電算システムを作  
るときには、一番関わらせても  
らった立場にはいます。ただ、  
最近三年くらいは直接の担当を

まず前村さんから簡単に、一日  
の仕事とか月の仕事とかそうい  
ったところをお話しいただけれ  
ば。

**前村**● 具体的には図書館のシス  
テムに関わることは何でもやる  
ということになると思います。

図書館のシステムをリリースで使  
用していますから、その支払  
いの事務などもやりますし、現  
場からの相談や疑問があれば窓  
口として受ける。直接答えられ  
なければ業者に確認を取る。そ  
れとシステムに障害が起きた  
時、現場で解決がつかなければ  
うちの係に連絡をもらって、業  
者に連絡を取る。こちらでどう  
いう状況が起きたのかを把握し  
ていないと困るので、原則とし  
て現場から直接業者に連絡を取  
る形にはしていません。

それから各館に電算担当がいる  
んですが、その担当者の集まり  
の会議の事務局もやっています。  
それと細かいことで言えば、シ  
ステムにかかる消耗品、紙類や  
プリンターのトナーなどを買っ  
たり在庫管理をしています。で  
すから日常的な業務は、電話受  
け答えという雑用的なことが非



常に多いのです。  
それと現状で動いているシステ  
ムだけでなくて、将来的にこう  
いうサービスをやるという部分  
——システムの拡張とか開発と  
かがありますが、それについて  
も私一人で担当しているわけ  
はないですが、深く関わりを持  
ちます。そういう会議には出席  
もします。大まかに言うとその  
なところですよ。

**沢辺**● 貸出をしたり、図書に関  
わる仕事は全くやっていないの  
ですか。

**前村**● 私のところではほとんど  
やっていません。

**沢辺**● ということは、前村さん  
はコンピュータに関することは  
かりやっています。

**前村**● 今現在はそうです。  
**沢辺**● 朝から晩までコンピユ  
ータをやっている担当者は何人い  
るんですか。

**前村**● 係は四人いますが、他の  
仕事もあるので、平均してなら  
すどだいたい二・五人から三人  
くらいです。

**小形**● 他のところも大体そいう  
う感じですか。  
**井東**● いえいえ、練馬は恵まれ

外れているので、動向がちょつ  
と分からなくなりました。

**小形**● はい。ありがとうございます  
でした。では司会の私も簡単に  
紹介させていただきます。図書  
館歴二四年で、ずっと練馬区で  
四館の図書館を経験していま  
す。システムのな仕事は、電算  
導入の時から当たられそうにな  
りますと必死に逃げ回っており  
ましたので、最も苦手とする分  
野となっています。ということ  
で大変素人的な質問をすると思  
いますが、よろしくお願いいた  
します。

### システム担当は 他の業務との かけもちが多い

**小形**● まず普段の皆さんのお仕  
事とはどういうものか、とい  
うところからうかがっていき  
たいと思います。システム担当  
というのは、職場の中の他の職  
員から見てもなかなか見えづ  
らい。なかなか難しそうに思  
うことを行っているなと思  
うんです。

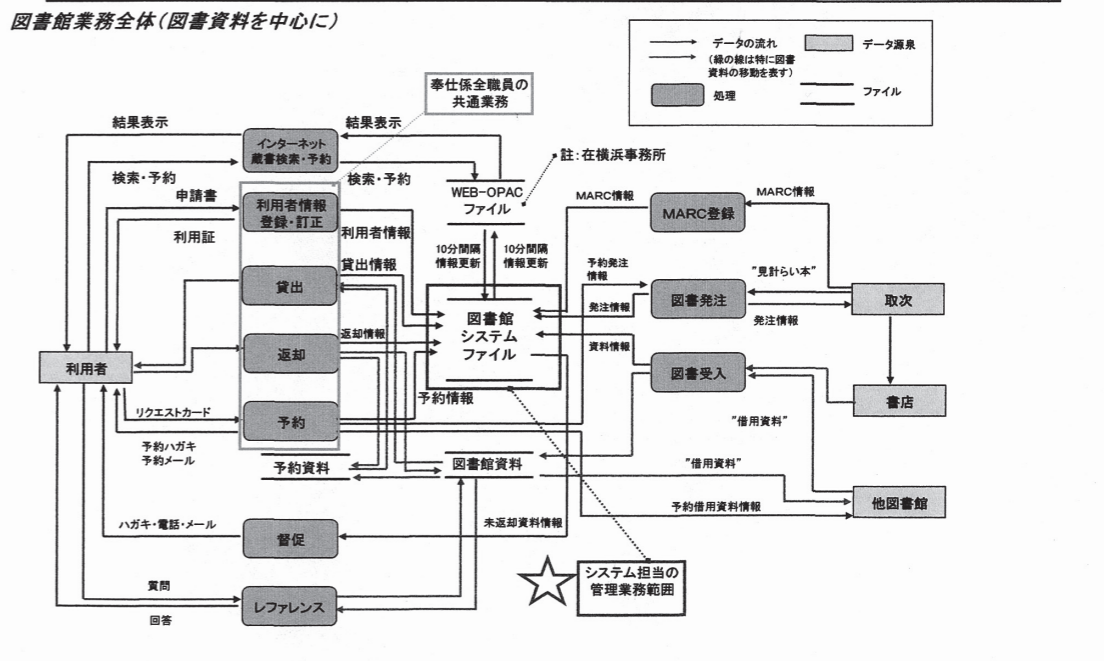
**井東**● カウンターもやっていま  
す。  
**荒木**● 江戸川は、企画係の中に  
システムの担当者が三人いて、  
企画係の仕事もやりながらな  
ので、丸々三人とは言えませ  
ん。システム担当は普段はマシ  
ン室の中にいるんですが、三人  
いつでも交替で休みを取ります  
ので、二人いられるといいのに  
ねと言いつつ、実際には一人し  
かないことが多いです。

**小形**● 練馬は資料係、江戸川は  
企画係の中にそれぞれ入ってい  
る。町田は？

**中嶋**● 一応システム担当とい  
う形で専任ですが、係ではない  
私も平なので立場が弱いん  
です。

**小池**● 調布は係はなくて担当者  
を六人置いて、かけもちで毎日  
の出入りの処理を朝晩やっても  
らうのと、何かあった時のつな  
ぎ役を六人置いています。通年  
開館なので、勤務体制としては  
交替で一日あたり二人くらい

# 町田市立図書館の業務(図)



[資料1] 町田市立図書館の業務図。真ん中の図書館システムファイル部分が、システム担当の管理業務範囲となる。町田市立中央図書館中嶋真氏制作

事に。  
 沢辺●でも入り口は。  
 荒木●一般事務です。  
 沢辺●普通の戸籍係で婚姻届の受付をやっていたかもしれない人たちがやっている程度の話ですよ。程度と云うとちょっと悪口みたいなんです(笑)。その中でそういう経験があるから、図書館のこういうところへ回そうとかいう程度の。荒木●全くその通りです。その程度です。

## コンピュータシステムはメーカーの特性が色濃く出る

小形●では今度はシステムそのものの話ということで、図書館のシステムとはどんなものか。システムの特徴を合わせてお話しただきたいんですが。今のところこの中でIBMが四つ(練馬、荒川、墨田、調布)。江戸川は何でしたっけ。荒木●松下です。中嶋●町田は日立です。小形●富士通とNECがないのですね。

[注01] OS (operating system) …マウスやキーボードなどの入力機器、ディスプレイやハードディスクなどコンピュータシステム全体を管理するソフトウェア。「基本ソフトウェア」とも呼ばれる。

でもらわないと、何かあった時の対応に困ってしまう。それもある程度は分かるようにしています。  
 沢辺●その六人がコンピュータ関係の仕事をガッツとやっているわけですか。  
 小池●そういう人はいないです。一人あたりの仕事でみたら、コンピュータの仕事は一分の一くらいじゃないですか。  
 沢辺●みんなで割りふっているが、仮に一人でできたとしても一人分にすらならないという感じですか。  
 小池●日常なことだったらそうです。  
 中村●荒川はシステム係は正規職員四人と非常勤六人の合わせて一〇人です。その中で純粋なシステム担当は一人ぐらいの割合かなと思うんですが、要はシステムといってもコンピュータのシステムではなくて、図書館のシステムの係という意味合いで使うようにしています。  
 荒川●区の図書館は五館ありますが、実質的には一館のような形で図書館を運営するために、

図書の発注などは全部うちの係でやります。図書の担当二名、AV担当二名、インターネットでのリクエスト、レファレンス対応二名、そういう割りふりにしています。一名はコンピュータシステム中心でやっているんですが、コンピュータのシステムと図書館のシステムは分かちがたく結びついているので、よるすの相談はその人が全般的に受けています。マシン室の中にはその一名と私の二名が入っています。  
 沢辺●皆さんは司書とか一般事務で採用されて、たまたま今のシステムに関わっているという理解でいいんですかね。SEとかプログラマーとかいう職種で募集されて、そういう教育や経験を持って入ってきたということではなくて。  
 荒木●自分のことを言えば、図書館に来る前は、本庁の昔の言葉でいう電算・情報システムにいました。今いるマシン室の三人のうちの一人もそうです。  
 中嶋●その傾向はどこにもあります。システム課の残党とかが各課に行くんです。そういう仕

中嶋●これは町田のシステムを図で表したものです[資料1]。基本的にはシステムファイルの出入りを担当します。貸出・返却など自動で行われる部分以外の手作業で行わなければならぬ部分を担当します。  
 小池●図書館というのは図書を管理する、つまり図書をどのように見つけてどのように提供するかのシステムとも言えると思うんです。ある本が選ばれて発注がかけられ、取次さんなり書店さんなりから入ってくる。それが、蔵書になって、利用者で検索されて提供される。本が返却されて、また次の人に提供される。そういう流れですよ。  
 沢辺●取次にオンライン上で発注が来ているんですか？  
 井東●うちは取次ではなく紀伊國屋書店でやっています。  
 中嶋●発注は、発注担当者がコンピュータに入力するとそれが累積される。それをシステム担当がメールでポンと送る。そういう流れです。  
 沢辺●メールで送っているんですか？

井東●メールで送る方式とか、ウェブサイトにデータを送り込む方式とか、ダイレクトにインターネットでやる方式とかいろいろあります。  
 小形●そうすると資料管理を中心に、発注とかその他の業務、それからまた蔵書検索とかは別の話になる。ちよつと幅広い内容です。  
 中嶋●あとここには出ていませんが、他のシステムの面倒も見ています。例えば財務会計とか。  
 小形●ああ、そういうのもやっているんだ。  
 沢辺●そうするとこのシステムのOS [注01]は、どういうものになるんですか。  
 小池●それはみんな違って、ウインドウズ・サーバを使っているところもあるし、独自サーバのOSを使っているところもあります。IBMはOS400。  
 中村●独自路線なんですよ。  
 沢辺●江戸川は？  
 荒木●たぶんソラリスだと思っています(笑)。



沢辺 ● ソラリスってユニックス  
「注02」の「枝葉ですよね。  
中嶋 ● うちなんかウインドウズ  
ですね。ウインドウズNTサー  
バ。

沢辺 ● データベース(DB)「注  
03」もきつと何かのDBをベ  
ースにして図書館用に汎用的なパ  
ターンを作って、これをIBM  
のなんとかシステムと名のつて  
売っているわけでしょう。その  
ベースになっているDBは？  
荒木 ● オラクル。

沢辺 ● やはりオラクルか。ウ  
インドウズNTの場合もオラクル  
なんですか。

中嶋 ● どうなのかな。あんまり  
考えたことがなかった。

沢辺 ● ウインドウズだとSQL  
「注04」とかの可能性もありそ  
うな気がするけど。要は、パソコ  
ンを普通使っている人たちが使  
わないようなユニックスとか、  
ウインドウズのサーバ用のマシ  
ン「注05」の上にデータベース  
を乗せて、開発されたものと  
いうことで、理解は間違ってい  
ないですよ。ね。

荒木 ● はい。

小形 ● その上でそれぞれ使われ

沢辺 ● でもやはりIBMとか大  
きいところは金が高くなるよ  
ね。  
井東 ● ところが意外に安いで  
す。

小形 ● コストの問題も聞きたい  
ですね。

井東 ● うちでいうと五年前のシ  
ステム更新の時に年間六千万ぐ  
らいかかってたんですけど、今  
CTIサーバ「注07」というの  
を入れてるんですが、それを  
除けば四千万ぐらまで落とせ  
るんです。どんどん安くなって  
います。

沢辺 ● 安くなり方としては、少  
ないような気がするけど。  
井東 ● そうかもしれません、  
中野区や渋谷区に入っている三  
菱は、三千万ぐらになってい  
ます。

沢辺 ● 最初に導入したときに  
一億とか払うわけではなくてラ  
ンニングで分けられるわけです  
ね。五年契約なら年間四千万を  
五年間払う。

井東 ● 五年リースで一年ずつ払  
います。

沢辺 ● じゃあ五年で二億か。  
中村 ● IBMは七、八年前に始

[注02] ユニックス (UNIX) …1968年にア  
メリカAT&T社のベル研究所で開発された  
OS。学術機関やコンピュータメーカーによ  
って、独自の拡張が施され、多くの派生OSが  
開発された。文中の「ソラリス」(Solaris…  
米サンマイクrostems製)やリナックス  
(Linux)もその一つ。  
[注03] データベース (DB) …データをあ  
る規則で集め、コンピュータで容易に検索、  
抽出などの機能を利用できるようにしたもの。  
この場合はその機能を提供するソフト  
ウェアを指す。例えば図書館の場合、蔵書  
検索で書籍名を入力すると貸出状況や配置  
などの情報が提供されるのは、その裏でデー  
タベースに定期的に蓄積された情報が登録

されているため。  
[注04] SQL (Structured Query  
Language) …IBMの開発した、データベー  
スの処理を行う言語。文中ではSQLに対応  
したデータベース管理用ソフトウェアを指  
す。おもな製品としてMySQL、Microsoft  
SQL Serverがある。  
[注05]サーバ用のマシン…コンピュータネッ  
トワークの中で、自身の持っている機能や  
データを提供するコンピュータで、そのため  
のOSを搭載したマシン。  
[注06] インターフェース…操作方法やデー  
タを表示する画面のこと。  
[注07] CTIサーバ… 電話やFAXをコン  
ピュータシステムに統合する技術。顧客に

電話で応対する業務に広く利用されている。  
たとえばコールセンターに電話を受けた時、  
その電話番号から顧客情報を引き出す機能  
などをもつ。

ているシステムの違いとか特徴  
はどのへんにあるのでしょうか。  
か。使われているシステムが共  
通しているようで残念なんです  
が。

井東 ● 私が感じたことですが、  
多摩地区には専門司書がいて図  
書館はこうあるべきだという考  
え方をもっている人が多い。そ  
ういうところは日立が好きか  
な。町田もそうですけど。日  
立はわりとそういう人たちのニ  
ーズを反映しているなと思いま  
す。

IBMは二三区中八区に入っ  
て、世田谷、練馬、大田とい  
う大きいところはみんなIBM  
です。IBM自体が図書館に対  
する一つの考え方を持つてい  
て、知識のない担当者が多いと  
ころでは、はああとという感じに  
なってしまうかもしれない。コ  
ンサルティングも兼ねているし。  
富士通はうちで前に使っていた  
んですが、契約の仕方にも問題  
があったのですが、とにかくト  
ラブルが起きて来ても来ても  
いい、直してくれないというの  
が頻繁に続いたのです。

めた時は、荒川と豊島の二区し  
かなかった。システムを取り替  
えるのはなかなか大変なので、  
担当者はよほどの問題がないと  
別のシステムにしたくはないん  
ですよ。しかしそれなりのいろ  
いろな問題点が出て、別の業者  
に取り替えるという形で増えて  
きた。

導入する区が増えてくると開発  
費などは、実質的にならしてい  
るはず。だからうちは携帯から  
の検索予約等のシステムを入れ  
た時は予算ゼロなんです。平均  
すればうちの金も入っているこ  
とになるんですけど、直接予  
算として取って入れたものでは  
ない。逆にIBMを導入してい  
る区が、今の八区から一区か二  
区になっていたらもたない。  
小形 ● 最初に入れるところで、  
ある程度その図書館に合った  
仕様のものを開発していくわけ  
でしょう。それを次へ持ってい  
って、またその注文を受け  
て、変えていくような形で、ど  
んどん広がっていくということ  
ですね。

中村 ● カスタマイズのことでも相  
当お願いはしますけど、本当

小形 ● 成果主義の失敗かな。  
井東 ● でIBMに変えたんで  
す。でも今思うとシステムの  
は富士通はとても良くできてい  
た。インターフェース「注06」  
もカラフルに色分けされてい  
て、分らない人にも使いやすい  
部分がありました。ただ  
その分だけ画面表示などが固定  
されていて、変えようとする  
とすごくお金がかかったりする。  
その点IBMは非常に簡素で、  
全面グレーの画面で適当にどん  
どん変えられる。

小形 ● 今聞いた話だと、図書館  
のシステムに対する意識が高く  
て、一緒に開発とかも含めてや  
りたいところ向きなもの、全  
然分らなくてもとにかく面倒見  
がいいので任せておけば間違  
いないということところ向きのもの  
がある。

井東 ● そうですね。あとIBM  
に言わせると規模が大きいとこ  
ろは得意だそうですね。人口の多  
いところ貸出も多いところ、だ  
から大都市に集中している。

小形 ● 田舎はどこが向いている  
のですか？

荒木 ● 松下とか丸善とか。

はあまり二三区の中でもそんな  
にサービスに差が出るものでは  
ないと思うんです。

それぞれ担当から、これもやり  
たいとかいろいろ意見は出てき  
ますが、それほど差別化しなく  
てもいいかなと思う。

小形 ● IBMはどこが原型なの  
ですか。

小池 ● 藤沢ですね。藤沢は非常  
勤職員を大量に入れた職員構成  
で、それに合わせたシステム開  
発をしている。要するにインテ  
ーフエースの部分などをやりや  
すいようにしていくということ  
で作っています。

もう一つIBMの特徴は、物の  
管理としてとらえようという思  
想で設計している。図書館に対  
する一貫した思想みたいなもの  
をちゃんとシステムに反映させ  
ている。

井東 ● あと大きいのは開発担当  
者と現場の営業が近いところに  
いるということ。これは非常に  
大事だと思っただけです。例えば  
富士通でいえば富士通東北とい  
うところが開発しているんです  
が、代理店を通して本社にほと  
んど要求が通らないんです。そ

の点I B Mは、ソフト会社のサン・データが本当にすぐそばなので要望が通りやすい。

小形● システムそのものもあるけれど、そういう要素も結構大きいんですね。

荒木● 開発環境というのがすべてと言っても過言ではないです。

小池● あらかじめ作り込まれている機能は、それを使うかどうかというのは、それぞれのユーザーが選べばいいことで、荒川はこのサービスをやるけど調布はやらないうつたらその機能を止めておけばいいだけの話です。それとさっきの話じゃないですが新しく導入する館で、例えば墨田区がそれなりに開発費を入れて、墨田で要求したことが実現できれば、それが導入している全館にもいく。そうするとここでこれが出来たから、次では何をやってもらおうとか、こういうふうに思っているくらい。

小形● 後から入れるほうがいいということになるわけ？

小池● いや、後から入れるところは、それなりに少しは(財政



当局から) 開発費をみてもらえるわけじゃないですか。既存のところの開発をやるというのは、なかなか出来ないんですよ。もう出来ているんだから金をつける必要はないでしょうと言われてしまう。だったら新しく入るところに何百万でもいいから出してもらって、そのカスタマイズと称して新しい機能を加えてもらう。そうするとみんなに行き渡るといふのがたいてい話。

荒木● そういうことです。誰かもっとえらい人がいつか日本の図書館のシステムは一つあればいいって気がついてしまうんですよ。誰かが、いつか。

井東● あるメーカーの営業の人も言っていました。いつかそういう日が来るかもしれません。

小池● 昨日ある人に言われたんですがね。そういう話を言われても現に図書館システムはいろいろあつて面倒くさい。ウェブOPAC「注08」を見たつて、あるところは書名と著書名しか出来ないのに、I S B Nで検索出来るところもある。そういう違いが気に入らないと。

荒木● 今まで入力していなかったものをキーワードとして引っぱってきたというのは、過去何年分のものを入力する必用も出てくる。誰かが作らなくてはいけない。

小池● それからI B Mだと雑誌と図書では管理するためのD Bが違っているんで、D Bを作り変えなきゃいけない。

### 普及がすすむ すべての本を 一点管理するICタグ

沢辺● 話は戻るんですが、ものとしての本を軸にみんながシステムを動かしているとすれば、その時のキーワードはI S B Nを使っているのですか？

荒木● キーワードは書名・著書名・出版社名・I S B N。

沢辺● D Bのユニーク・ナンバリーと言ったらいんですか、そういうったものはあるんですか？

小池● 書誌番号みたいな？

荒木● それは自治体ごとに個別です。

[注08] ウェブOPAC…インターネット上の図書館の所蔵目録データベースで蔵書検索を行える機能。  
[注09] テーブル…データベースで、入力するデータの形式や属性を決定する表のこと。  
[注10] ICタグ…「無線ICタグ」「RFIDタグ」とも呼ばれる微小な無線ICチップ。自身の識別コード、それを貼り付られた商品に関する情報を記録することができ、電波を使って管理システムと情報を送受信する能力をもつ。

沢辺● 先ほど皆さんは全国の図書館全部がシステム開発を一緒にやってもっと安くして、いろいろな機能を作ってくれば良いと言ったけど、肝心の図書館側が全然統一できていないんじゃない？

小池● そういう意味での統一キーはI S B Nでしょうね。二三区も三多摩も今やっていますけどI S B N総合目録。

荒木● このI S B Nのものがありませんよというのをお互いにファイルで交換しているんです。

小池● そうすると何百万冊の本がI S B Nというキーで二三区の何々図書館には入っているというのが全部わかるようになっていきます。

沢辺● 出版社は今I S B Nでタイトルを特定できればほとんど商売は問題なくいくんですけど、図書館の場合は複本もあつて『ず・ぼんり』の一冊目は誰かが借りているけど二冊目はどうだというように、個別管理しなきゃいけないわけじゃないですか。

小池● それはさっき言ったように各図書館が資料番号を持って

いるから、いわゆるバーコードの番号ですよね。

井東● だからイメージとしてはI S B Nに個々の資料番号がぶらさがっている形になっているんです。

沢辺● それとI S B Nの関係って？

荒木● 無関係です。その自治体の中で取り決めです。最初の二桁は図書館の番号だよとか。

小形● 江戸川と調布の番号には何の関係もない。

沢辺● 今インターネット上で、どこにあるのか利用者に分かるようにしようというトレンドがあるわけじゃないですか。だからさらに他の区の相互協力が求められるですよ。その時に障害になることはないんですか？

荒木● 個別番号とI S B Nの関係から障害になるということはないと思います。

小池● たぶんICタグ「注10」の話にも関わるんでしょうが、世界中にあるすべての本を一冊に特定するための企画作りが、経済産業省の方を中心に始まっています。日図協も今回、図書館としての一定の行動について

小形● それは何かシステムによる違いはあるんですか。

荒木● すごくあります。

小池● 東京都の横断検索を見てもらうと分かりますが、書名著書名はどこでもたいがい出来るみただけけれど、それ以外のところは引つかからないところが多いとか。雑誌を書名検索でタイトルの方から検索出来るかと。そういうふうに来るところと出来ないところが混在している。

沢辺● それはテーブル「注09」の問題なんですか。

荒木● いいえ作り方の問題。システムを作る時にどこからキーワードを切り出すかということですね。

井東● 今回のシステム変更で一番困ったのが、I B Mは雑誌の一記事ごとの著者を持っていないということ。富士通ではちゃんとあつたんですが。

小形● それってお金を積んでこれをやってくれといって簡単にできる、そういうものではないわけですね。

井東● ちよつと難しいようですね。



は見解を出して、こういう案でいきたいというのを出している。それが実現すれば本に対してICタグを使った一点管理が出来るようになる。

それと物の管理としてその中のエリアを使って、かつ別のICを持ってかどうかというのは技術的問題なんだけれども、そういうことが出来ていけば、かなりの部分、江戸川のもので調布のものでも一点ずつ区別できるようになっていく。良いか悪いかは別にして。

小形●それは全国一律に使えるという形になるわけ？

井東●耐久性が問題ではありませんね。本の場合、流通だけであれば問題ないんですけど。図書館となると一〇年以上です

から、どのくらいもつのかというのは非常に疑問がある。

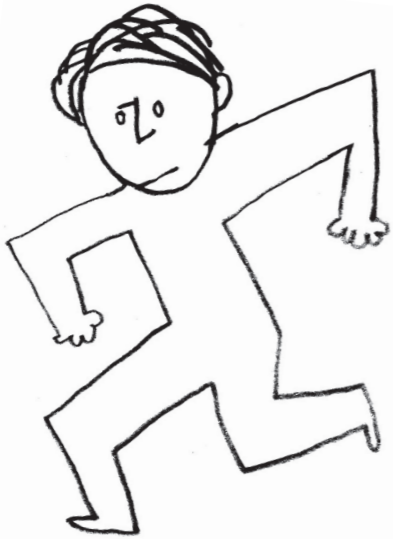
小形●そう考えていくと、色々なものが全国一律の方向へ取れんされつつあると思っていいますか。

小池●結局このJANコードの部分が拡大していくだけの話です。これで一点管理が出来ていく。良いか悪いかは別にして

でここで少し戻して、選定と更新の話をしたと思います。井東さんのところで最近やられたと思うので、どういったところに着目してどういう作業になるのか、お話しいただけますか。

井東●うちの場合は本当に零細企業で係も専任も持てないので、人を集めるところから始まりました。とにかく分かっていない人間を呼んでこないと話にならないので上司に頼み込んで多少出来そうな人間に異動して来てもらって、ぼくを入れて三人でまずその体制を作った。その後はいろいろな業者さんに声をかけて、出向いたり来てもらったりしてデモを見て選んできました。

その時に自分たちのビジネスモデルという長い間やってきたやり方というのがありますよね。それと新しいシステムが合うのかどうかというのが一つ。逆にこれはもう変えたいというところを新しいシステムに合わせる作業のやり方を変えていく作業。両方を考えていかないといけない。だから前にも出たように、システムは機械のシステ



て、現実には技術的には可能になりつつある。

井東●うちでよく話しているんですが、東部五区（墨田、江東、足立、葛飾、江戸川）が例えばうちのシステムを使って運用することが可能なんです。人口が二〇〇万ぐらいしかないんですから。それなのに各区がそれぞれ五千万とか六千万とかかけてやっているわけです。能力的には一個あれば十分なんです。

小形●郵便局なんか日本中に膨大にあっても一つのシステムでしよう。図書館でもそれと同じようなことは考えうる。

中村●現実には本当に可能でず。利用者カードをみんな統一して、全国同じにする。

中嶋●住基カードは基本的にそう考えている。住民記録については基本的に全国統一というふうにする。これはちよつと図書館とは世界が違いますけど、行政としてはそういう流れです。

小形●でもそうなればみんな全国単一図書館の分館だよ。

荒木●まあそういうことです。ね。

井東●システムはそうなんです

ムというよりも、図書館のシステムをどうやって考えていくかという問題になってしまう。

小形●何を選擇するかによってサービスの内容が変わってくる。考えた方がいいわけでしょう。要するにサービスの素になる部分があつて、その上で一番合ったシステムは何かという、そういう流れになるわけですね。

井東●そうですね。それが理想なんです。例えばカスタマイズが出来ない、お金がないなんて話になると、機械の方に合わせて業務を変えないといけない。

小形●そのへんはある程度はこちらの要求に合わせて修正は可能なわけですね。その範囲というのはある程度あるわけだろうけど、お金を積めばね。

井東●そうですね。七社を見ても一長一短で、値段も違うし使い勝手も違うし、非常に悩ましいところですね。

小形●どこが相対的に安いとかいうのはあるんですか。

井東●後発で入るうとしてるところは、値段を下げてくるんです。だから三菱なんかは安

が、もう一つ書誌の問題があつて、大雑把にいうと書誌がTRCマークとか日販マークとか大阪屋マークとかに分かれている。

小形●マークの問題は大きいですね。

小池●標準マークと言っていたものが、いつの間にかやらんだかよく分からない状態になっていって。

小形●ちなみに皆さんのところでは、何をお使いになつていらつしやる。

荒木●TRCです。

中村●うちは日販です。

井東●日販です。

中嶋●日販です。

小池●日販です。

小形●練馬はTRCです。半々ですね。

井東●二三区は一七区がTRCなんです。

### 機械のシステムを 考えることは 図書館のシステムを 考えることになる

小形●話が広がってしまったの

い。それからNEC系のネクサスソリューションズ。

小形●IBMは高いわけね。

井東●IBMは高いし、値引きしませんと最初に言っていましたから。

小池●値引きが出来ないんだよね。一方で仙台の開発をNECが一九九〇年で落としているけれど、適当な価格なのか。

井東●東北のある県では現場の人は富士通が使っていたのにNECが安く入つて来たので（契約の）担当者が安いほうを取ってしまったようですね。

小形●それは役所の上のほうとしては、なるべく入札で安いほうという考え方をするわけですよ。

中嶋●うちなんか状況が違うんですが、担当としてはIBMにしたかったそうです。けれど予算は図書館ではなくて、全ての情報システム課が持っているんです。コンピュータのことを全体管理するのはNTTデータ通信という会社なんです。そこがちよつとIBMは勘弁してくれという。要するに全体のシステムと融合しない。そういう

話があつたので昔からやっている日立になつたという経過があるようです。こういうことも市によつてはあるかな。

沢辺● 先ほどおっしゃったコンピュータに合わせないといけない部分があるというのはいくつかある種当然だと思ふんです。前提としてやっている業務が、そのやり方で絶対に正解かどうかは分からないから。どっちが正解かって状況によつて違ふと思ふんです。ただそれは、自分たちの業務のやり方をちよつと変えればいいという部分とは別に、住民に対してやっていることに変更が起るような事態まで、システムの選定によつて起こつたということが、過去の皆さんの経験の中にあつたんでしようか。

井東● 大きな変更点としては、前は予約確保の電話というのを全部個別にかけていたんですが、それをCTIサーバに切り替えたので、ものすごいリアクションを浴びているところなんです。

沢辺● リアクションつて。

井東● 今までは電話でちゃんと

小形● 練馬では二倍以上かな。もうちよつといつていいかな。

中村● 荒川では四倍に増えていきます。

荒木● 何割増では絶対ないです。桁が一つ上がったかもしれない。

中村● うちは今でも電話も使っています。ほとんどはメールで連絡していますが。

井東● 新システムでのメインはメールなんです。

中村● 電話はそんなに増えていない。

沢辺● 全体のリクエスト数が増えるというのは、ある意味で図書館としてはうれしいことですよ。ね。

小形● はい。

前村● システムそのものでサービスが制約されたということ、たぶんほとんどのないと思ふんですが、システムがもたらした結果によつて逆にサービスの方向を見直ししなければならなくて、それが必ずしもお客さんにとつていい方向じゃない方向に直さざるをえないことが結果として発生した。

小形● 例えば？

教えてくれたじゃないですか。それが今は利用者の方が問い合わせないといけないんです。それはサービスダウンだ、とさんざん。

沢辺● CTIというのはそういうことか。電話のサービスだよね。自分である番号に電話して、自分の番号をいれて。そうするとご用意できておりますというわけだ。

小形● そうです。それが結構普及しているんです。うちも使っているけど。

小池● 普通だったら二週間くらいで用意できるから、二週間以内は図書館から連絡はしない。用意出来たら取っておくから自分で確認してくれ。ただ二週間が経つたものについてはこちらから遅くなりましたが、と連絡するということに切り替えたということ。

沢辺● でもそれって毎日の予約に対して入荷したデータをプリントアウトして、片っぱしから電話すればいいんじゃないの？

小形● それは前からやっていたんだけど、量が膨大なんです。

沢辺● それはコンピュータの間

前村● 今まで電話をかけていたのを極力かけないようにしてしまつたというのもそういうことだと思ふんですが。結局ウェブから予約を受けたりするのも、それを増やして目標一〇〇万件にしようとしてシステムを導入したわけではなくて。

荒木● なつちやつた(笑)。

前村● システムを導入することが先にあつてもちろん増えることを予想していましたが、そのための人件費なり連絡のための予算とかも全部付くものではなくて、ともかくそのシステムの経費だけは付けてもらう。その結果もし何かが必要であれば、その次に要求しなさい。そういう流れで予算を取る形になるので、結果として何倍にも増えて、けれども人もこれ以上つけられない、切手代もそんなに使えないということになると、電話を向こうからかけていただくようにしなければならなくなつたとか。リクエストの件数を制限することになるんです。前は無制限だったのが。

沢辺● 制限というのは、一人何冊という意味ですね。

題じゃないじゃないですか。それはシステムの問題なんじゃないか、みんなが選んだ問題なんじゃないですか。

井東● 今まではそれをやめたくても、他に方法がなかったんです。

荒木● お恥ずかしい話なんですけど、江戸川はウェブのホームページも、そこからの予約を受けたのも早かつたんです。その時自分はマシン室にいたんですけど、現場の職員から一言言われたことは、ウェブでそういうことを始めたら予約の量がきつと五倍ぐらいに増えるだろうから、その増えた分を電話をかけるなくてもすむようにしてくれと。確かにシステムの問題じゃないんです。

沢辺● それは職員の怠慢という問題じゃないんですか。

小形● 怠慢じゃなくて結局労働量の問題ですよ。

小池● 例えば一件の電話に何分かかるかみたいなの。

小形● 人間の労働力をコストで考えればいいわけです。

沢辺● 実際に予約は五倍に増えたんですか。

前村● はい。それは自治体にもよりますが、全体に制限をかけた場合とウェブからのものだけ制限をかけた場合がありますけど、たぶんウェブも何もかも無制限でリクエストを受けているところはないと思います。

## 五区同時に リクエストを 入れる人もいる現実

沢辺● ぼくはちよつと皆さんの話を聞いていて違和感を感じるんだけど、リクエストが増えるということは、図書館としては発展するわけだからいいことなんじゃないの？ まずそこがそもそも違うの？

小形● ただ一概にはいえません。リクエストの意味が変わつてきてしまっているわけ。以前は利用者が棚を探して、なくてそれでリクエストだったわけですよ。今はそうではなくて家にいながらにして、棚にあるものをどんどん予約される。

井東● 東部地域なんかだと何区ものカードを持っている人がいるんです。それでその人たちは



四つぐらいの区で同じ予約を  
取っていて、一番早く来るとこ  
ろを取ってしまう。そうすると  
本館の需要よりも、バブルの予  
約が入ってくる。

小池● 空売りしているようなも  
の。  
沢辺● それがなんで悪いの？  
井東● 悪くない。だけどその分  
も対応しなくてはいけないとい  
うことです。

小形● 例えば労働力のコストで  
考えたとします。利用者が来  
て、棚から選んでもらってそこ  
にあると分かかって、借りてもら  
って終わりだと、貸す作業以外  
のコストはかからない。それが  
予約になると、リストを打ち出  
して棚から抜いて、伝票を打ち  
出して棚に入れて、かつ連絡す  
るといふ作業までやらなきゃな  
らない。そのための労働力のコ  
ストは何倍にも増大する。しか  
も棚探しだつて五館あれば、五  
館でやるわけですよ。同時つて  
ことはないかもしれないけど。  
小池● 五つのうち一冊しかいら  
ないわけだから、四つは無駄な  
動きをしたことになってしま  
いますよね。

さい。というふうにするばどう  
ですか。

小池● それをやるんだつたら、  
さつき言っていたみたいに、も  
う五区なら五区でデータベース  
を一個にしてしまつて、合計  
二〇〇万冊なら二〇〇万冊で共  
有する。それぞれの財産である  
かもしれないけど、そのリアル  
なところはそれぞれに任せて、  
ネット上は一つの書誌データベ  
ースにしてしまつて。

中村● それがきわめて困難なの  
は、各区の図書館の力や方針そ  
の他に明らかに差があるんで  
す。だから持っている本の傾向  
等も含めて全部違つてきてい  
る。今でもブロックごとに区同  
士で協力はしているんです。で  
も特定の区が他の区から四倍も  
五倍も借りているという問題  
は、実際あるんですよ。そうい  
うことを含めて調整が出来ない  
と。

小形● そういうことがすごく顕  
在化して来ている。  
中村● だから逆に言えば、自分  
の区はまず自分の区でやる原則  
というふうなのが、いろいろな  
区で出始めているんです。



沢辺● そしたら例えば区を渡つ  
て歩く人に対して、情報交換を  
区同士でやりだすとか。

中村● 今自分の区民を優先しろ  
という有力な意見が議会とかそ  
の他から出てきています。その  
ためにいろいろ調査している区  
も出てきていますので、間もな  
くそうなつてくる。自分の区民  
だけの予約にするとか。

小形● どこかで棚にあるものは  
予約するなということ、呼び  
かけたところがあると聞いた気  
がするけれど。

荒木● 呼びかけても全然だめで  
すよ。だつて図書館は夜中は閉  
まっているんだもの。

沢辺● 現にリアル書店とネット  
書店の使い方は変わつてきてい  
るわけ。昔はネット書店はリア  
ル書店で見つからなかった時に  
使うというのが出発点だつたけ  
ど、今では急ぎでなければ、ま  
ずネット書店で探して、リアル  
書店はパラパラ見て楽しんで買  
うというふうに使ひ方が明確に  
変わつてしまつたのね。それは  
インターネットで図書館のデー  
タを公開したら、書誌データを  
公開してリクエストを受け始め

井東● そこでなんですが、一部  
事務組合つてあるじゃないです  
か。競馬競輪じゃないですが、  
そういう第三者的な事務組合を  
作つて共同事業をやつた方が私  
はいいと思う。

小形● 図書館そのものを自治体  
からちよつと切り離すような感  
じ。

小池● 職員も共有し始める。

井東● そうすると専門職がある  
程度雇つたとしても、各館を回  
すことによつて一カ所で古株に  
なつたりするようない弊害も防げ  
ますし。現実にさいたま市みた  
いに巨大合併をやつたり、似た  
ようなことは起こっているわけ  
です。

中嶋● 町田は隣の神奈川県

模原の人には貸している。ただ  
申し訳ないがリクエストは勘弁  
してもらつています。逆に相模  
原の方は町田の人もリクエスト  
いいですよという話なんで怒ら  
れてしまふんですけど。ただ現  
実に相模原の人が全部流れこん  
で来ると対応出来ない。

小形● 合計すれば人口が  
一〇〇万ぐらいになるものね。  
中嶋● 蔵書数は同じぐらいです

たら絶対に起こることです。確  
かに小形さんが言うように、五  
館でリクエストの本があるかど  
うかの確認をしなきゃいけない  
から労力が五倍に増える。意味  
のないことだよ。だけど利用  
者がそういうことが出来ないよ  
うに制限するとか、図書館に  
来て見てからリクエストして下  
さいというふうな昔に戻る方向  
にやつたつて現実無理だから、解  
決法としてはリクエストをした  
人がそういう行動をしていない  
かどうかチェックする以外に方  
法はないのでは。素直にそうい  
う方向に考えないのはなぜなん  
ですか？

小池● ただチェックするため  
には利用者データを共有しないと  
いけないですよ。共有してい  
るんだつたら可能だけれど、練  
馬と調布で同じ人が仮に登録し  
ていても分からないわけです。  
お互いにデータを交換するわけ  
ではないですから。

沢辺● 例えばあなたが複数の市  
区にまたがつて利用したいな  
ら、この会員登録を新たに  
下さい。これはこの五区で共有  
しますから、それを了解して下

けど。しかも東京都と神奈川県  
なので、利用者の税金で本を買  
つているんだというさつきの意  
見は出ますよね。

沢辺● ほかにも別に五区で全部同  
じようにしてくれなければなら  
ないと思つているわけではない  
んです。リクエスト出来るのは  
地元だけでも、行つて借りるぐ  
らいの利用だつたら他区で出来  
る。そのくらいの使ひ方の差が  
あつても、利用者としては別に  
問題はないかなと思つてますけ  
ど。

### 衰退した掲示板 図書館は 交流の場にな りえないのか？

小形● 次はホームページの話に  
移りたいと思います。荒川区の  
図書館のホームページ「資料  
2」が非常に充実しているのは  
皆さんもご存知だと思います  
が。

中村● 充実していた時期もあつ  
たんですが、今非常に更新があ  
る部分遅くなつています。私自  
身がこれに関われない状況にな





って来ているので。ホームページの情報発信の話ですよね。  
**小形●** そうですね。情報発信と逆に受ける方も含めて。

**中村●** 今メールでのレファレンスというのは数はあまり増えていなくて。その原因はむしろ図書館のレファレンス能力が反映しています。レファレンスに力を入れるように色々やっているんですが、まだ道半ばです。それとメールでの質問やリクエストはものすごく多いです。検索して本がなければメールでリクエストを送るという人も多い。

**小形●** 所蔵のない本の予約もちゃんとメールで受け付けているんですね。

**中村●** 受け付けている。毎日担当を二人ぐらいはりつけて、メールへの応答とリクエストを探す。そういう問い合わせを受けるのが一つの仕事です。

ホームページの作成は分担しています。



[資料2] 荒川区立図書館のホームページ

社のメジャーなサイトを見ていて、道具立てとして掲示板があるということ、それほど深い考えはなく始めたんです。お客様相互の情報交換のために使って下さいと書いてボンと貼ったのですが、当時は他にあまりなかったせいか、いろいろな人がいろいろなお書きになりました。

**小形●** それはもう全部見られるわけでしょう。

**荒木●** そうです。そこで自分が管理人になってコメントを何回も書いたりとか。

**沢辺●** 今も見られるんですか。  
**荒木●** 今はもうトップからいけないように隠してしまっています。

**中村●** 荒川にはまだありますよ。

**小形●** 岡山かどこかので、ベストセラー論争でいろいろな人が延々と語っているのを見たことがあるけど。

**荒木●** 論争とまではいかないんですが、「炎上」[注11]した時は三回ぐらいあります。

**沢辺●** 掲示板でいつも問題になるのは、ひどい書き込み。ポツ

[注11] 炎上…インターネットの掲示板やブログのコメント欄にて、短期間で多数の閲覧者が集中的に書き込みを行うこと。最近では著名人や個人運営のブログでの記述(エントリー)に対してコメント欄が「炎上」し、閲覧者のコメント欄への書き込み停止や、ブログそのものが閉鎖にまで至った例もある。

二年前のリプレイスの時にホームページもリニューアルするたために、YAと児童担当それぞれ二名ぐらいつにいろいろ研究させまして、ある程度好き勝手にやらせています。それがのって来ますと毎年のようにいろいろリニューアルしたいという声も担当からあります。ただそれが私どもの工夫で出来る部分とそうじゃない部分があります。単に情報を流すだけなら出来るんですが、プログラムを作らないとすぐに出来ないものもある。

総合雑誌路線をとっているのはなかなか大変かな。  
**沢辺●** 総合雑誌路線って何ですか？

**中村●** ホームページを雑誌的な中身にして、一人ひとりライターとして文を書かせる力を持たせてやるのいいかなというので、若手の二〇代三〇代の職員に本の紹介をさせています。本当に皆さんにお勧めしたい本だけを載せているので、著者や出版社からはありがとうございますというメールが来ても、怒

ト出版ではやっていないんですが、何を書かれてしまうか分からなくて、その責任を求められてしまう。ポツト出版でやったところで、追及する人はほとんどいないだろうけれど、公立だと悩ましくありませんか。よくそこまで決断できたな。例えばセックス相手募集と書かれたって分からないわけだ(笑)。  
**中村●** 夜中にね。管理人が見てない時に。

**沢辺●** そうすると毎日見て管理しないといけない。これはやばいぞというのを消していかなきゃいけないわけでしょう。

**荒木●** 消したことは三回ぐらい。ただ相手募集ではなくて、三回とも個人情報に関わるようなことだったので。

**沢辺●** でもそれは載ってしまうわけですよ。

**荒木●** 載ってしまったわけです。  
**中村●** それは別に図書館に限らず自治体のいろいろなサイトでそういうので、一応ネットのマナーについての解説とかは載っているかと思うのですが。ただ掲示板で今はそれほどの賑わいが無いので、その心配はあまり

りのメールは来ないというような中身です。

**小形●** 宣伝になる。

**中村●** 私どもは図書館でも買っている。発行部数が小さい出版社の本については。そういう形なので共存共栄ということ。

中身を充実するためには書き手の問題が一番なので、それを職員の中で作って行って、私がいなくてもうまくいくように、さらにみんなに任せて次のリニューアルが出来るように充実させていこうと思ってるんだ。あまり個人に頼っているのだめなので、組織としてどういうふうによつていくかということをしていきます。

あと掲示板は作ってもあまり見られないのでやっています。昔の掲示板は今ではやらないういまいましようか。江戸川区は相当掲示板をやっていましたよ。

**荒木●** 一時期ものすごかったですね。サイトを作る時にまだ他に公共図書館のサイトというのがなかったの、いろいろな会

ないのです。掲示板というイメージはもう衰退というか、今後はないなと。

**荒木●** ブログになっていくんじゃないでしょうか。掲示板と両方やっているところもあります。

**中村●** ただブログも館長さんのひとりごとのようなものではダメなわけで、タイムリーな話題とかも載せていくと忙しいですよ。毎日更新するとなったら、これはちょっと厳しいです。

**小形●** さっきの掲示板が減ってきたというのは何なんでしょう。図書館はそういう交流の場みたいなところにはなりえないということなのかな。ただブログの方で発展しているなら、また別なのかもしれない。

発信出来るという面は紙媒体なんかよりはるかに面白いと思うんだけど。紙媒体は作ったって最近はずっとも取ってくれない。いつも残ってしまうという感じ。

**中村●** うちでは紙の版とウェブ版と両方作っているんです。紙版が基礎でそれを出すのが相当大変なので、逆に紙版が出来れ

ばホームページの編集は担当だけでもがんばれる。

**小池●** 取った側がバツと見て関心があったら取っておく。次の行動に入れるというのでは、やはり文章量とか情報量がある意味少ない方が、逆に流通するのかなという感じはしますね。街角で配られるビラみたいなもの。

## 読んでもらえなくてもメルマガが届くということが大事じゃないか

**中嶋●** 町田はこれの中ではたぶん一番大きいホームページ「資料3」だと思うんですが、ただあまりいろいろ書いても見てはくれないのかな。逆に絞り込んでいく必要があると思います。

**小形●** 荒川のような充実したものは、今後増えていくんでしょいか。どうでしょうか。

**中村●** もっと本当に市民の役に立つ情報発信は何なのか、といった時にどうなんでしょうか。地域資料などをデータベース化して出していくのがいいのか。

く対象をしぼっていく。例えばYAに絞って高校生の子とかも編集に参加させるとか、ちょっとした工夫を考えていくのが、少し効果的なのかなと思っています。実際にはこれをやる気がある人がまずいないと出来ないわけですが。

**沢辺●** 今おっしゃられた話は自身を濃くしようという話なので、それはそれですごいなと思うし、やはり続けた方がもちろんいいんだろうと思うんですが、その手前の入門のメルマガというのは、今月は何日がお休みがあった、何日には催し物を行いますという。

**小形●** そのくらいのことば普通にホームページに出ているんじゃないですか。

**沢辺●** いや、メルマガというのは届くことが大切。見に行かなくても向こうから送って来る。

**小池●** 例えば調布市役所のメルマガジン「資料4」、週に一回、市のホームページ更新情報だけを配信してくれる。ホームページの更新した主なところが自動的に送信されるんです。更

【資料3】 町田市立図書館のホームページ



**小形●** やつているところがありますよね。

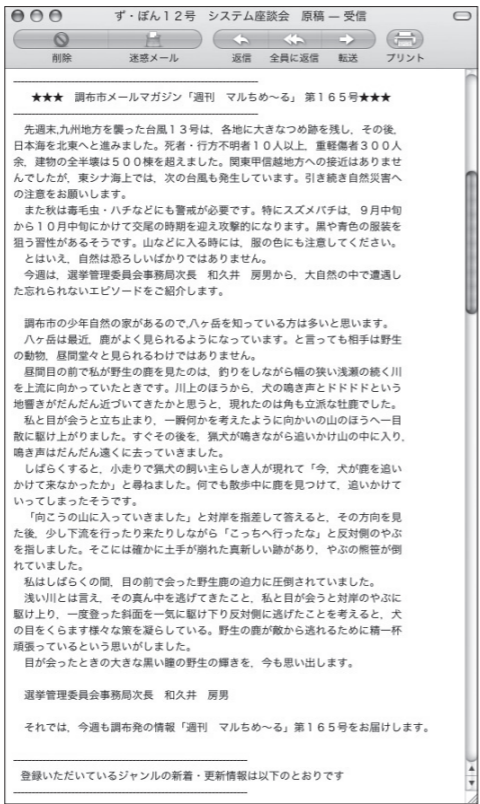
**中村●** うちでまだ出来ていないのは、レファレンスのデータベースなんです。システムとしてはこれもあるので、それを使っていけば出来ると思うんですが。

**小形●** 図書館からの発信の手段として、ある意味では今までより飛躍的になるわけでしょう。

**中村●** あとメルマガジンをやつているところもかなりあるのでは。うちでもメールアドレスを登録している人は七千人を超えているのかな。許可を取らないと出来ませんが、やろうと思えばあつという間にダイレクトな情報伝達は可能になる。

**井東●** 選択的配信サービスとか。個別情報登録に基づいて関心のある分野を送るとか。

**中村●** それは非常に大変。手動でしょう。とても出来る話じゃない



【資料4】 調布市が発行しているある日のメールマガジン

らの話題がついてきている。そういうものでも金曜の夜だか土曜の朝だかに届いているのを関心があれば見るし、また来たなと捨てられてしまうかもしれないけど、何かの時に、そうだ調布市のホームページってあるよねっていうのを常に意識させている。確かにそういう効果はあるかもしれないね。それの一つの宣伝で、一方で読んでもらえないものを送るというむなしさがあるながらも。

**沢辺●** だから読んでもらえるものなんて目指さないほうが、まずはね。それでさつきおっしゃ

んです。

**小池●** そういうふうにかテゴライズしてやるというのは結構しんどいので、中之島（大阪府立中之島図書館）が送って来るようなビジネスに特化したちょっとした情報のような、図書館だよりの簡易版——今週の図書館の動きとか今週の本などが載っている程度のもを週一ぐらい送るのはいいかもしれない。でもそんなのを本当に欲しいのかな？

**荒木●** お店のメルマガを何で自分が受信しているかっていうと、ドリンク無料券が最後にくつついているからであつて、図書館のメルマガには何をつけたらいいの（笑）。

**沢辺●** ぼく感覚で言うと、そのファンだということ。読みはしないです。ファン登録あるいは顧客登録みたいなイメージだと思っんです。だから自身はこれだけメルマガジンが氾濫しているんだから別に読まなくていいと思う。だから今週は何曜日に新刊が並びますとかでいいかなと思う……。

**中村●** あとは図書館一般ではな

ったYAで充実させていくというのは第二段階で、力が余れば次にということなんじゃないでしょうか。

## 地域資料のデータベース化、動画の活用など可能性は広がる

**小形●** ホームページについて他に何かありますか。

**井東●** 小平図書館でやっている地域資料を紹介する「資料5」ようなのもいいかなと思っっています。考えているのは、学校での授業に使えるようなものを作りたいなと思っっているんです。

**小池●** 山梨県立図書館が学校への働きかけをよくやっっているじゃない。読書支援で、要するに学校の先生をサポートするためのデータを結構出しているんです。市立とか区立とかは、その地域の学校の先生や子供が使うわけだから、そことの繋ぎになるような。

国会図書館や都立図書館は調べ方案内というものをやっついて、あれを使えばかなりのこと



は出来る。だけどそれぞれの図書館が持っている蔵書、あるいはオンライン・データベースなりCD-ROMなりで調べられることは何なのかというバスファインダーをやはり作っていく。その図書館ごとの蔵書はどうしたって違っているし、また独自のコレクションを持つていたりするわけだから、そこら辺の紹介がやはりこれから必要なのかな。

**井東** ● 国会図書館も共同レファレンス・データベースとかをやっているんで、だいたいことは何だってあるわけですよ。ただ地域のことはない。だから地域でしか分からないことを発信していくような、そういうものを作りたいなと思うんです。写真など画像もやりたいなと思います。もっと言えばこれからブロードバンド〔注12〕でどんな動画なども流すようになる



[資料5] 小平市立図書館ホームページの地域資料提供のページ

**井東** ● メールでレファレンスする場合、それをフォームで返信すると、そのフォームをそのまま記録できるじゃないですか。メールレファレンスが盛んになれば、記録も自然に残っていくんじゃないかな。

**沢辺** ● 電子データになっていれば、だとかなりそれは具体的に出来てしまいますよね。ぼくはこの前都立図書館にメールレファレンスで、全国の民間賃金を知りたいんだけど、いい資料はないかと送ったんですよ。三〇四日で答えが来て、それに基づいて古本屋さんでその本を買ったんです。だけど都立図書館のホームページに過去のレファレンスの記録というのが一覧表になっていてるんだけど、ものすごく数が少ないんですよ。

**井東** ● あれは選んで公開しているから。実際には一七万件？ そのくらい持っている。 **沢辺** ● でもなんでそれを選ぶの。全部選ばないでホームページに預けてしまって、それで全文検索エンジン〔注15〕をそこにくっつければいい。 **井東** ● 多くの電子メールは、質問はぼ

[注12] ブロードバンド…高速でデータのやりとりができる通信回線のこと。ADSLや光ファイバー通信をブロードバンドと呼ぶことが多い。

[注13] ストリーミング配信…インターネット上で動画や音声データを、受信者に送信しながら、逐次受信者の端末でデータの再生をすること。

[注14] eラーニング…パソコンやインターネットなどのデジタル機器を利用して教育を行うこと。ストリーミング配信を利用した授業中継や、遠隔地間での双方向通信など、その技術を利用した教育が行われている。

[注15] 全文検索エンジン…文書に含まれるすべての情報を対象に検索を行う機能を提

供するインターネット上のサイト、またはソフトウェア。Googleなどの検索機能を提供するサービスの中には、サイト内全文検索機能を提供している。文中にある「全文検索エンジンをここにくっつければいい」とは、そういったサービスを利用して図書館ホームページ内の文章全文を検索できるようにすればいい、ということ。

じゃないですか。将来の話ですけど。そうするとストリーミング配信〔注13〕ですか？ 現実に水族館とか動物園とかで園長さんが学校に向けて発信しているようですが、ああいうのもどんどん出来るのではないかな。 **沢辺** ● でも図書館にはどういふコンテンツがあるの。 **井東** ● 例えばお話し会とかですね。本当は図書館に来てほしいんですけど、子供が小さくて外に出られなくても、パソコンを使って図書館のお話し会を見られるとか。

**中村** ● それはすぐにでも出来る。やってはいないんですけど、短時間のお話し会なら出来ます。 **井東** ● あとブックトークというのがあって、話しながら本を紹介する。そういうのを動画で見られる。

**荒木** ● ブックトークの動画。図書館らしいですね。

**小池** ● 去年文科省のお金でeラーニング〔注14〕の実験で講座をやりました。例えば國領二郎さんに来てもらって、ICタグの動向について小一時間講義を

くが書いたわけです。それに対する答えもちゃんとタイトルまで載ってくれて、電子データになっていくわけだから、新しいものだけでもいいから、片っ端からやってくれればすいぶん違うと思います。

**小池** ● ただ受け手側のスキルというか、そういうものに対して選択できる人とそうでない人というのが、まだまだこの社会に存在しているわけですよ。レファレンスの回答というのはその瞬間の話ですよ。ところが一〇年前のレファレンスの記録を今読んで、ちゃんと判断できる人と、これが本当かと思う人がいた時に、アップデータの部分をどううまくその人にガイドしていくか。読む側の責任と云ってしまふのは簡単なんだけれど。一〇年前の記録がいくら良くても、それを図書館として出してしまつていいのかなという気持ちにはなつてしまいますね。

**沢辺** ● なんて？ 全然問題ないじゃないですか。どこに問題があるのか分からない。日付さえ分かればいい。タイトル

してもらうのです。パワーポイントと國領さんの声と画像がちゃんとリンクする仕組みなのです。今のブックトークだって、こつちに本を出しながらペラリと開いていって、お姉さんなりお兄さんが何かしゃべっていて音が出るというのは技術的にはもう出来てしまつてですね。

**中村** ● 調布はやっていましたよね。講座を流していましたよね。

**小池** ● そう、今は閉めているんですけど。

**小形** ● いろいろな可能性が考えられますね。あとは、レファレンスで事例の公開などをやっているところもあるんじゃないですか。荒川はやっていましたっけ？

**中村** ● そこまで事例がたまつていない。

**井東** ● 事例の入力作業がなかなかできないんですよ。システムは用意しているんですが。

**沢辺** ● そうですよ。器があつても電話や窓口で答えるのと、それを記録するというのは違う。ものすごく大変なことですよ。

の横に回答一九九五年何月と書いてあつて、それに苦情をいう人がいたら、その人の方がよほどおかしい。

**井東** ● ところがそういう人がいるんですよ。本当に（笑）。

**小池** ● さっきの予約の話じゃないけど、OPACが公開されたことで、書庫の本が開架のように動き始めた。これはこれで良かったと思うけど、タイトルで検索してガッツと予約して。

七〇何年の本とかが地下の書庫から出て来たのを見て、なんていうのかな。

**荒木** ● 本は黄ばんでいるから、一目見た瞬間古いと思えるからいいんですけど、電子情報は劣化しないので気が付かないんですよ。

**沢辺** ● それでもそういうことが出来ないことの本当の原因はそこじゃないでしょう。じゃあ誰がやるんだとか、どのくらいかかるんだとか、そんなことをしたらどんなことが起こっちゃうみたいなの、もつとすつと手前で悩んでいるんですよ。

**小池** ● 個人的には違いますが、実際に職場で話をしたら、今の

話は出て来るだろうなと思いきや、じゃあ誰が入れるのか。井東● あと一つ個人に係わる。ことはやはり出せない部分があるので、それは直さないでしょうがないですね。

小池● メールレファレンスでよく聞く話は、質問が来るんだけど分からないので、もう一回こちらから電話をかけて内容を聞き直しているとか、そういうフオローしなければならぬ部分がある。ネットだけでバツと質問が来て、バツと回答して終わりというところまでいってないわけですね。だからこういうデータベースを公開しても、そのまま一人歩きしてしまうのもちよつと怖いと思う。

井東● でも傾向としては、そういうことはありつつもいまは少しずつレファレンスデータの公開をするところが出てきてはいると思います。将来的には先程の小池さんの悩み——個々のスキルの問題のところまでたどり着ければ、なかなかいい線になるのではないかと思います。

小池● 少なくとも国会のレファレンス総合データベースが公開とが出来る。都立も国会も見られる。大阪だつて見られる。そうするとあそこにあるから借りてくれという話が来るわけですよ。そこでの図書館同士の約束をどうとらえていくかということがあると思うのです。それと自治体をまず優先していただきたいという流れがあり、なんで地元より他の所の人に先に貸さなければいけないのかというような、そのへんの調整と利用者との間でどう合意を取っていくのかということが、今一つまだよく分からない感じがするんです。目録はほとんど整備されて来ているのに関わらず。

荒木● お客さんからもリアルタイムで見えちゃうんですね。気の利いた人は自分の予約した本がどこをどう渡っているとか。全部ウェブの上で追っつけられちゃうんです。

小形● 遠く離れたところから、お宅の本を貸してくれなんて電話がかかって来るんだけど、まず地元の図書館に申し込んで下さいといふ言えない。たぶんその人の頭の中には全然そういう考え方はないんでしょね。



され始めて、今度はユーザーが国民になるわけだから、それに対するいろいろな非難を含めた批評が出てくれば、そのフィードバックがどういふふう図書館のありように関わってくるかですね。

小形● でも古くさいかもしれないけど、利用者へのインタビュイーがなくなるといふのがちよつと寂しい。

小池● そこはなくならないと思う。小形● なくならないのかな。それもメールのやりとりになってくるかもしれないが、どうなんだろう。

沢辺● いやいや、対面すること得られる情報って、やはりすごいわけですよ。逆に自分で信ないの？って感じがするけど。

小池● バーチャルな部分では数が増えているんだけど、相変わらず図書館にはあまだこうだこが分からないという人は来ている。こつちが有限な時間ではか対応出来ないの、そこからはみ出した人たちがとりあえずネットというぐらいつある。

小池● だから図書館を設置している自治体の論理ってありますよね。どうしたって自分の所の稼ぎでやっているわけだから、他の所まではどうなのかという。それと図書館の持っているものとの性格からして、誰でもOK、みんなの財産だよなという感覚とのずれというのがある。利用者側も、それが当然だと思っけていますよね。その調整をどうやって行っていくのか。

小形● やはりこの時代、一つの建物、そこにあるものという図書館では、だんだんなくなっていく。

小池● いや、それは図書館の論理なんだよね。あるいはお客さんの論理なんだよね。それとは別に自治体の論理っていうのを見ていかなければいけないね。

中嶋● 私は前、介護保険をやっていたんですが、介護保険制度って二割五分はその市が払わなければいけないんです。それで福祉レベルが高いところに人がどんどん引越してきてしまうんです。うちなんかそうなんですけど、そうするとちよつと自治体としてはかなわないですよ。

話だと思っけてすよ。すきあらば図書館に行つて、話を聞いてやるうという人たちは、うじやうじやいるような気がしてしょうがない。

沢辺● いるし、逆に「図書館に実際に行つた方が、こんなによく分かつたよ、気持ちよくさせてくれたよ。これはきつとメールじゃダメだったな」といふうに思わせるようなことをやつてくれないと。

今大きな方向としてはPFI（プライベート・ファイナンス・インシアティブ／民間資金等の活用による公共施設等の整備等の促進）とか指定管理者制度とかですよ。仮に皆さんがそれはちよつと勘弁だと思つているんだとしたら、対抗する手段はそういうことですよ。

## コンピュータによって 広域化していく 図書館サービス

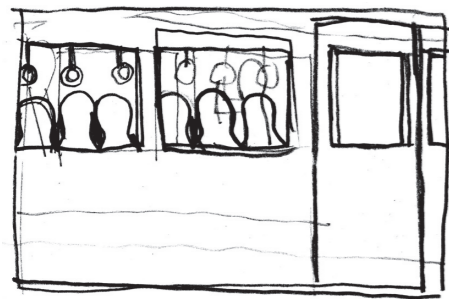
小形● 民間委託の話はまた別の時にとつて、次に地域間相互目録の話。

小池● 住民は横断検索を見ること。小形● 自治体間競争なんて言われたりするくらい。ところで荒川区は地域の利用制限は設けていないですよ。そのへんはどうなんですか。他のところの人の利用は多いんですか。

中村● やはり多いというか。まず自分の区、次はブロック、その次は都という原則ですけど、ブロックの中の不均衡も相当あります。今『ハリー・ポッター』の新しい巻の予約を取つていますが、よその区の人予約がズズツと来ていたりするわけです。やはりその人たちに自分の区の図書館を使つて下さいという話は現実には出て来ていますよね。やはり住民として自分の図書館を育てるといふ考え方が必要なのでは？

小形● その点が希薄になつていくのかな。

中村● ポータルサイトとして自分の区の図書館のホームページを使つて、そこに頼んでいろいろやつてもらつたとか、アメリカではコミュニティの図書館といえ、そういうふうな発想になつていふと思っけてすよ。





小形● さっきの介護保険の話じゃないけど、自分の所の図書館が貧しかったら、そこを充実させようと思えるより、良い所へ移ってしまう。

井東● 二三区でそういう傾向が強いですね。自治体住民としてのアイデンティティが全体としては少し気薄なんじゃないですか。

小形● 住民としてもアイデンティティがないというか。

## まず優先するのは 地元民への サービスか

沢辺● 図書館がもっている資料の在庫とかを誰でも自宅から見られるようになったことによつて、その図書館は誰に対してサービスをするのか。その差をつけるのか、つけないのか。つけるとしたらどのくらいなのか、ということの現実の運用を考えなければいけないと思うんです。考え方は二つあると思うんですけど、一つは井東さんが言ったように広域化をしていく。もう一つはある種の線引きをす

うに第三ブロック(渋谷、目黒、世田谷、品川、大田の五区)でも世田谷区が入りたがらなかつたとか。自前で足りているところは、さつきと逆の傾向があるのかなという感じはしますね。よそから入って来られたら、うちからは出て行くばかりだろうと。

沢辺● 仮にそこでうまく線引きが出来たとして、最終的にはお客さんを共同でつかまえておくとか、沢辺という人間の登録を調布でも町田でも共有しませうかという了解をとればいいと思うんですけど。そういうことはたぶん必要になりませんよ。

小形● それは難しいですね。

荒木● 難しいですね。私は今地域館にいますから、うちの図書館に来るお客さんがお読みになりたいものを諄々と提供するのが役割だと思っていますので、選書も当然そういう選書になります。でも中央館にいた時は目の前のお客さんのことだけではなくて、蔵書全体をプールみたくに考えているので江戸川区の図書館、蔵書というものを考え

る。全く同じにするのも線引きだと思うけど、リクエストさせないというのも線引き。

小池● 住民に話をして、きちんと知らせておく。自市(区)優先だということをみんな思っているわけだから、よそから借りてくれというオーダーは受けるけれど、相手があることだよというのを理解して下さいというのをPRすることが大事だと思うんですよ。そうしないとやはり住民としたら、早く取れる方が当たり前でいいわけだから、そつちにくれよというのに対して説明が出来ない。あるいは理解が出来ないというのかな。

沢辺● じゃああえて悪い言葉遣いをすれば、そういう寄生虫的自治体とかはあるんですか。町田にとつての相模原は？

中嶋● いや、そんなことは言っていないですよ。逆にリクエストさせないので申し訳ないくらい。ただ町田よりはるかに人口が多いのに、図書館の蔵書数は同じくらい。

小形● 相対的な問題だと思うんですよ。だって浦安市の人で江

ながら買っている。そういういろいろなニュアンスの違いはあると思います。

小形● 練馬区の隣の板橋区の住民が、練馬区にない本だからお願いしますと予約カードを出される。ところが調べたら板橋区にあるんですよ(笑)。板橋の住民に板橋の本を借りて練馬区で提供するという話だって、実際にあるわけ。

沢辺● ということは、もうちょっとうまく出来るためにはシステムも変わった方がいいということですよ。とすると広域化していく以外に、解決策はどうもなさそうなのか。

井東● それが一番合理的だと思うんですけど、たぶん今の政治状況では可能性は低い。むしろ逆にこり固まって、別れていく方向に行っちゃうんじゃないかな。さらにまた指定管理者が入ってバラバラになっていく可能性だってあるんです。

沢辺● 例えば受託した会社は人気度を上げないと契約料を上げられないから、人気のある本をドバツと入れたり、自分のところで抱え込んで、同じ区内の他

戸川区を使っている人も実際にいるでしょう。

荒木● ちなみに江戸川の人は浦安は使えないです。

井東● 墨田は人口二〇万ちょっとしかなくて、周囲は五〇〇六〇万人抱えていて、当然資料費も多いわけです。だから例えば江戸川から高い本を借りているとか、そういうのはあるわけですよ。

沢辺● なるほど寄生虫派だ(笑)。

井東● そのかわり古い本とか誰も持っていないようなものを昔はため込んで、貸していたんです。

沢辺● じゃあなかなか線引きは難しいが、どこかに依存して、うちは資料費は全然かけないようにしようとか、隣が充実しているから金を減らしても平気だとかといううなことはあまり感じられない？

荒木● それはないですね。

小形● ただ前に第四ブロック(練馬、杉並、中野、板橋、豊島の五区)で相互賃借のシステムを作った時に、ちょっと杉並区は難色を示したとか。同じよ

館にも全部リクエストでいっぱいだからみたいなのをつくつか。

小形● かつて現実に取りましたよ。

小池● 単館でシステムを作ればそれもあると思うけど。今言われたようなことを始めるとすれば昔に戻すということですよ。

小形● オンライン以前には、一つの自治体の中でもそういう話があったわけです。それがオンラインになってなくなったわけで、今度は自治体の幅を越えてという状況になって来ているわけですよ。

井東● よく言うんですけど、横浜市って人口三五〇万人ぐらいいじゃないですか。一つのコンピュータで一つの図書館サービスをやっていくわけですよ。それだったら東部五区が合わさっても、人口は二〇〇万人ぐらいいかないのです。一つのサービスが十分出来てしまうのです。同じ本をいっぱい買わなくてもいいし、無駄なコストは相当省けるはずですよ。コンピュータ代だけでも。

荒木● そうですよ。

井東● 利用者もどこで返してもいいわけですよ。墨田で借りて江戸川で返してもいい。

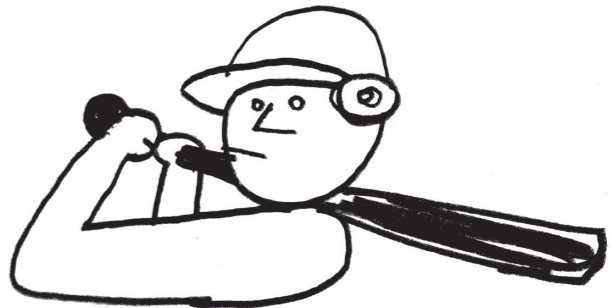
中嶋● 予算は出資率を決めて出し合う。

荒木● 何で割るんですか。人口で割る？

## 自動音声サービスが抱える個人情報保護法の問題

小形● あまり時間もないので、では次へ。今度はセキユリテイの問題です。前村さんに口火を切ってもらいましょう。

前村● 今年たまたまセキユリテイの監査を受けまして、結構いろいろな指摘を受けたんです。今までだったら個人情報で記録されたものを放りっぱなしにしないとか、電話をかける時に本人以外には書名を伝ええないとか、そういうレベルでなんとかなっていると思っていたんです。もともと図書館には利用者の秘密を守るという考え方は以前からあって、どちらかといえ



ば他の組織に比べれば気を使っているかなと思っていたんですが、だんだん法律や各自治体で条例、規則が出来たりして、どうも図書館が逆に追い越されるくらい、周りの目が厳しくなっているというのを感じました。

予約や催促の際に本人がいない時に、書名を伝えないまでも家族の方に伝言をお願いする場合も、あらかじめ、本人同意を取っておかなければいけないという解釈も成り立つわけです。そのレベルで考えていくと今までは以上にもっと気を使わなければいけない。登録を受け付けた時から個人情報はいくらふうに使うんだということ、はつきり説明しないといけない。

たまたまうちで自動通知で催促をしたり、予約のお知らせをしたりするということですが、それについての本人同意があらかじめ取れているのかということ、すいぶん突かれまして、頭を悩ましている状態です。

井東● うちは今回のシステムで職員全員がパスワードをもらっ

で、必要最小限のことしか言わないですけど、そういう形で合成音声も含めた自動音声で電話をかける。

沢辺● 最近新聞を読んでいると、光電話とかいってこれからはお一人様一番号になりますって、同じ電話機んだけど番号を区別して受けられる。いくつも番号を持たせる機能が付いたりするじゃないですか。だからそうなるよ家族一人ひとりごとにも通知出来るということになりうるのかもしれない。

前村● 個人に対してかけられるのであれば、個人情報保護の問題はあまり関係ないんです。だから携帯の番号なんてあまり共有するものではないので大丈夫なんです。普通の電話だと本人が居るにも関わらず家族が出てしまうことがある。人がかけていけば本人であるかどうか確かめて替わって下さいと言えりけど、自動通知ではそんな気の利いたことは出来ないの、最初に出た人に伝えてしまう。同じ仕組でファックスで流すことも出来るんですが、これも出て来たのを最初に気が付いた人が

て持っています。だから自分のパスワードに変えないと各業務に入れないんです。A、B、Cランクの三段階になっていて、入れるところと入れないところがあり、それからあとログを取るようになっていきます。自分のパスワードで入ってやった業務に関して、後でこれは誰がやったか追跡出来るようになっていきます。

小形● それは他でもやっていませんか？

中村● ちょっとそれは出来ない。

沢辺● 今目の前にお客さんが来ているのに、一度立ち上がっているものを自分のパスワードで立ち上げ直すというのは……。

小形● お客さんがバーツで並んでいるのに、いちいち変えては入れれないということはあるわけです。墨田区は委託ですが、委託の人もそのパスワードを持っているということですね。

井東● 正直言ってそれを始めてやると全体の人数と名前が把握できませんでした(笑)。しよつちゅう人が入れ替わるからわからないんです。

沢辺● 細かい話だと思っんです。細かい話だと思っんです。運営をうまく円滑にするということも含めて。

前村● 逆に今までそういうあまり細かいことは言わなくてやっていたところを、あえて許諾を取るためにもう一回手続きをしてもらわなくてはいけないという話になると、お客さんが怒り出す可能性もあるの。

井東● だから運営に関わって来る。

小形● そうですね。技術的な話だけじゃどうしようもなくなくなってしまうものね。

中嶋● 本当に分からないことが山のようにあって、聞かれても何とも答えられない。

小形● 図書館のオーソリテイがシステム担当をやっているとも限らないケースが多いでしょう。実際のところコンピュータに強い人が図書館の中には少なかったりするようなケースも。中嶋● 図書館だけじゃないですけど。

が、各人の机の上とかカウンターの端末にUSB〔注16〕とかはついてるんですか？ つまるところUSBにしろ出来ないことはない。本庁のシステムの方はUSBを全部殺しているの、本当に出来ない。USBで逆にウイルスを入れたらという隣の区の事件もあったので、セキユリテイポリシーというのは結構高めなんです。

中嶋● うちの場合も同じなんですけど、基本的に全庁的にそうするということになっている。

沢辺● 先ほど言われた自動通知というのは、要はメールで送るということですか。

前村● メールもやりませんが、さっきのCTIで電話もかけてしまう。

小形● 練馬区何とか図書館ですが、予約された本が用意出来ていません。

前村● あまり長々やっちゃってと電話代がかかってしまうの

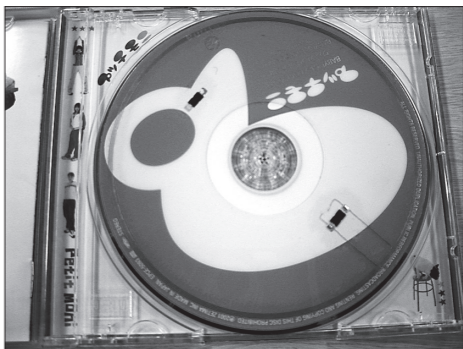
[注16] USB (Universal Serial Bus) ... キーボードやマウス、記録メディアなどの周辺機器とパソコンを結ぶデータ伝送路の規格のひとつ。近年発売されているパソコンには必ずUSB規格の接続端子が搭載されている。小型化した記録メディアの接続規格がほぼUSB規格に準拠しており、その普及に合わせ、社内データの持ち出しによる情報漏えいが社会問題化している。



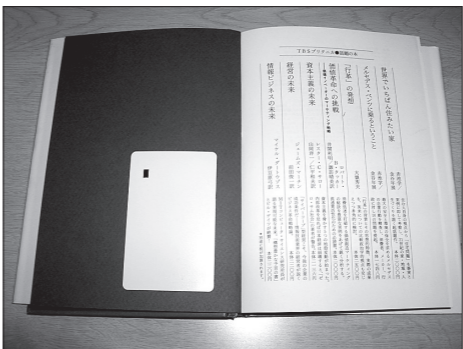
## 導入時には ICタグが 読み込めない トラブルも

小形 ● ではセキュリティの話はこのくらいにして、いよいよ最後はICタグについてです。荒木さんの東葛西図書館は、都内で初めて全ての図書に入れた図書館ですね。簡単に紹介をして下さい。

荒木 ● ICタグは基本システムは松下なんですけど、内田洋行のタグ「資料6・7」を貼って、ソフトをICタグ対応に作り変えてもらいました。結局貸出とか返却とかの資料を物理単位で読んでいくところを外付けのアンテナと呼んでいるんですが、光学式バーコードがICに置き替わったわけです。一番の特徴は、本を貸出す際にそこに五冊バーンと置くと、それを全部順に読んでいく。複数に同時処理が出来るところが今までと一番違うところではないかと思いません。貸出返却ばかりではなくて、例えば大量に請求記号の付



〔資料6〕CD盤面に貼り付けられたICタグ。盤面の縁の内側にある帯状の輪は、ICタグのアンテナ部分



〔資料7〕書籍左ページの中央、黒い長方形のものがICタグ

荒木 ● 安くならたらその方がいいですよ。それなら利用カードと本と一緒に出してもらえば、その場ではいい、どうぞというふうになりますね。

小形 ● 自動貸出機「資料8」を設置していますか。

荒木 ● はい、しています。持ち出し防止とかいろいろなことを考えて、タトルテープはもう使わないし、これからはICだろうという感じで始まったんですが、たとえとつかりが持ち出し防止のタトル代わりに張られたものであったとしても、可能性、発展性としてはもうタトルとは比べものにならないくらいあるので、うまく使っていければいいんですが。



〔資料8〕江戸川区立東葛西図書館に設置されている自動貸出機。モニターの手前、机上にある四角いプレートのようなものがICタグの情報を読み取る。  
●資料6-8の画像提供／内田洋行RFIDソリューション課

け替えをするとか、複数同時処理をするなどで、今まで一つずつ読んでいたものが、パンと一度に出来るようになった。ただまだ始まったばかりなので、曝書まではいつていない。

小形 ● そうですね。ただ思ってたよりなかったことが山ほどあって、表紙がピカピカの本だの中に貼ってあるICが電波を反射してしまっただけなのか。

沢辺 ● はやりですからね。最近、箔のデザインね。

荒木 ● あと全部ではないんですが、ある種のスチール製の机の上ではアンテナ自体が働かないとか。電波だから当たり前といえは当たり前なんですけど、いろいろなことがあった。

沢辺 ● 他でも同じことがあったみたいですね。パケットとしてプラスチックか何かにして、お盆の上に置かないとだめだからお盆を作ったとか。

荒木 ● うちもアンテナの下に敷くマットを作りました。電波の遮へい板を作らないと出来なかったとか、そういう物理的な細かいことは新しいシステムなのでいろいろあるんです。全く余

計なことなんですけど、ゼロハリの中に入れたらダメだとか思いながらカウンターで座っているわけです。

井東 ● 内田洋行の場合はうちにも来たんですが、通る時に検知するのが立体的になっている。

荒木 ● そうですね。ただ感度が高いのも少し悪くて、ゲート自体に指向性があるわけではないので、ゲートのすぐ外を通ると鳴ってしまったりするんですよ。これを完全にやるためにはトンネルを作って、その中にゲートを立てるしかない。

前村 ● 空港みたいに。

荒木 ● そう空港みたいにトンネルを作って、この中を通って下さいという形にしないと完全には出来ない。

小形 ● 初歩的な質問なんですけど、貸出なんかは楽になるわけですか。

荒木 ● はい。まずお客様のカードは従来のバーコードですからピッと読んで、本をドンと置いて読んでOK。

井東 ● お客様のカードの方もICカードにするという可能性は。

小形 ● これにどのくらいの情報を入れていくんですか。

荒木 ● 書誌情報としてはISBNしか入れていないんです。開発した時の話の中では、あんなのも入れたら、こんなのも入れたらという話があったんですが、やはり書き込むにはそれだけの時間が掛かってしまいますし、データの量が大きくなって重たくなってしまふ。例えば抄録とかを書いていくことも理論的には可能かわけです。

井東 ● 業者に言われたんですけど、極端な話、容量が大きくなると本全体が入ってしまうんじゃないか(笑)。

小形 ● そう思うとちよつともつたない使い方もかもしれない。

沢辺 ● でも逆に言うと、なんでISBNなんですか。

荒木 ● 遠い将来か、もしもある日ある時、その物理単位の本がなくなって本なのかをシステムが知りたいと思つた時に、ISBN以外に方法がないんですよ。今はうちの江戸川区の資料番号はもちろん入っていますので、江戸川区のシステムがう

ちの本を見た時に何の本か分かるんですが、よその区がうちの本を見た時には、ISBNを入れる以外に分かりようがない。

沢辺 ● 当面よその区がその本を見た時に、何の本か分かるということが必要だと想定される場面というのがあるんですか。

井東 ● 今はないんですけど、相互貸借で借りた場合、これがまたややこしくて、富士通の場合には資料番号はそのまま同様に扱って、書誌を別で作っていた。

今度のIBMは初めから仮書誌を作らなければいけないので、その時にISBNを持って来てくれるのであれば、自分たちが持つていないマークでも読み込んで使うことが出来る。

小形 ● それはすごい。

沢辺 ● 貸出ごとに入れているのは、今貸出中、返却処理終わりのという、それぐらいのデータですか。

荒木 ● 貸出をしている時はゲートを通つた時に鳴らなければいけないので、フラグの上げ下げはもうやるんですが、あと返却した時に最終返却日を書き込んでいけると貸出のカウン

を足し込んでいます。

井東● 廃棄の時に役に立つ。

荒木● そうですね。サーバーの方には今までも当然持っていたんですが、昔は本の後ろの方に期限票があつてそこに貸出の度に印を押していて、それがなくなつてしまつたので、何とかして回転数とかを物理単位で取つておけないのかという思いがすつとあつて。

小形● それはすごく昔ですね。コンピュータ以前の。

沢辺● ICタグに入れてあれば、端末をもってやれば、その場で判断出来る。

荒木● 例えばこの書架で最近一年間一回も動いていない本はどれかなど。書架整理に行くといつてポータブル端末を持って行けば。

井東● それはすごい楽ですよ。

荒木● 私はブックトラックがデバイスになつてくれるといいと思うんです。どこか作りませんか。そのブックトラックに載せるとそのまま返却になる。

井東● よくチラシでベルトコンベアーでダーツと流して、それを返却するというのがあります



ね。

荒木● ベルトコンベアーはちょっと見に行つたんだけど、私の心にはフィットしなくて、これは絶対ブックトラックがいい。

井東● あとさつきの話で、ICカードの利用カードを持つていれば、自分の読書履歴なんかも自分が管理出来る。前に借りたのは何だっけなんて、すぐに分かる。

小形● 今は全く分からない状態が普通だと思うけど。

### 耐久性と容量をどう

### 設定していくかが

### ICタグの課題

沢辺● 皆さんはご存知かどうか知らないけど、出版業界で考えているのは、一冊の本がこの半年間で何回抜き差ししてお客の目に留まつたか。それによつて引き続き取つておこうとか、もう返品しようとか。

小形● それは図書館でも使える方法ですね。例えばレファレンス資料みたいな貸出出来ない本の動きも見えるようになる。

振分けをミスつたので、人為的に貸出や返却漏れになつたかということとは、日々発生し続けているんですよ。じゃあ貼つて

あれば全部読んでいるかというのと、五冊置いて四冊しか出なかつたのを人間が見逃してしまつて、パンとOKと押してしまえば、それで処理してしまうので、そういう読み抜けというのは当然出て来てしまいます。

井東● 初期にはそういうのが非常に多かつたらしいんです。それでさつきのガードじゃないんですけど、天ぶらガードを使つていたという噂もあるんですよ。(笑)。

荒木● 本当に一時はどうしようかと思ひました。今五冊乗つけたから五冊行つたといちいち冊数を入力させようかと思つたんです。スーパールのレジと一緒にすよ。だけどそこまではね。

井東● うちもICタグは五年後は絶対にやらなければいけないなと思つていて、併用期間が五年、一〇年かかりますので、規格はとにかくあまり変えてほしくないです。

荒木● 今、表にバーコードが印

荒木● そういふふうにはたぶんいくんでしようけれど、今のところはポテンシャルのほんのちよつとしか使つていない。

沢辺● ちなみに一枚いくらくらい？

荒木● もう丸二年前にした契約で買ったので、一枚九〇円台です。業者がすごく少ないので、本当に言い値に近い形で買つています。

沢辺● さつき見本に見せたのが一〇何円とか二〇円かな。その代わりすごく桁が少ないので。

井東● だから容量と耐久性なんです。

小形● 容量を下げればもつと安くなる。

井東● そこが一番迷つているところなんです。将来的におそらく容量はミニマムになつていつて、耐久性は非常に長くなると思つています。変な話将来的には書誌目録なんているのは、日本全国に一カ所あれば通信でやりとりできる。各市(区)が持つていなければならないかも出来ない。本が一冊丸ごと入るような容量は必要ないんじゃないかなと思います。

刷られているICタグとかも製品としては作られているんです。そうするとICタグなのか、バーコードだけなのかというのが目でパッと見た時に分からないんですよ。今はこうやってめくるとサロンプラスみたいに本に貼つてあるから分かるんですけど、もっと小さくなつて一体化してしまうと、タグがはたして貼つてあるのか、ないのかというのが分からなくなつてしまふ。

小形● 分からない方がいいんですよか。

荒木● どうなんでしょう。職員には絶対分かつた方がいいですよ。

### 急速に拡張した機械のシステムに物の動きがどつついていけるか

小形● さて三時間半も話しているので疲れて来ました。ここで最後に今後の図書館とシステムはどうなつていくのか。将来展望などを話していただきたいと思ひます。

沢辺● ちなみに最終的に出版業界で実用化したら、一枚六〜七円くらいまで下げるとというのが経済産業省と一緒にやつてるところの目標値らしいですね。だから九〇円というのは、ものすごい高コストなんです。

中村● 江戸川区の一館だけでやつていふことでは何か問題点はな

荒木● 事故があるとしたら人為的なものというか……。例えばタグが付いていない本なのに一生懸命乗つて、読まない、読まないと……。当たり前です。

小形● 普通の本とも互換性はあ

荒木● そうですね。タグがなければ普通に光学式バーコードをピッと読むだけなので。タグと光学式のバーコードと両方貼つていふんですよ。

中村● 二重になるよね。

荒木● そうですね。人間が目視する以上、光学式バーコードをなくすわけにいかない。ICタグの貼つてあるものと、バーコードのみ貼られているものと



中村● 目に見える図書館とウェブ図書館の関係がどうなっていくかということは、考えていかなければならないと思います。出版界の世界に目を広げれば、競争性のある相手はどんどん出て来ているのが流れています。

ただそういう中でフェイス・ツー・フェイスのようなものが必要であるならば、今は中規模館しかないような区でも、さらに大規模な図書館でシステムを充実させていくような方向も、今後五年間ぐらいのスパンで見れば有効性はむしろあると思います。今後そういうことも含めて大きく変動期に来ている中で、図書館の存在意義に関わる問題が出て来た時に、専門性というのが今ばかりが思い描いている専門性で通用するのかもしれないという問題だと思います。今レファレンスの重要性も、この本で調べないよのレファレンスじゃなくて、本当の答えを知りたいよというようなのが来ているわけです。メールでそういうちよつと高度なレファレンスが来た時に、それに職員を三日も一週間も張りつけて、調査研究

ーターを買えない、図書館に行かなければコンピュータが使えないという人が山ほどいるからで、そういう格差も含めて焦点化するのにはデバインド対策なのかなと思うんです。

ただ今行政がそこまでの視点を持つていませんから、そう言っても通るかどうかわからないですが、でもそれをなくしていったら、おそらく図書館というものはかなり存在意義が落ちるんじゃないですか。

二つ目は、人間同士が接触するという意義は相変わらずあるのか。そういう場を作っていくとか。機械で隔絶していく人間同士を繋げるような働きを持たないと、場みたいなものを作らないとダメなのかという気がします。

三つ目としては、この情報化の中でも、大メディアとかは扱ってくれないので、地域固有の情報というのは掘り起こさないとない。それを収集したり発信したりするというのもたぶん残るだろう。その三つくらいじゃないかなと思っっています。

をやるようなレファレンスの専門性というのは現実的には難しい。せいぜい半日とか一日しか対応は出来ないと思うんです。でも自分自身もあまり確実な見通しはないので、現実のポストの中で出来るだけの対応はしていこうと考えているところなんです。曖昧ですが、大体そのくらいで。

井東● 本当に今おっしゃった通りで、うちも未確定の新図書館計画があるんですが、それを巡って区の上層部の方とかが、「図書館なんかこれからの？」みたいな話になるわけですよ。極端な話、目販なんかの予測でも四〇五割のものが電子媒体化していくんじゃないかという話もありますよね。そうなるとう度はネット上で自分がダウンロードして読むとか。音楽がもうそういう世界になつていっている、そういう時にどういう図書館になつていくのか。もちろん紙媒体がなくなるとも思えませんが、ありようというものは相変わるだろうと思います。そうなたつたとしても公共図書館なので、デジタル・デバインドの

### システム自体が全国的な均二化に向いていくのか

中嶋● おっしゃった通り、どんな世の中は変わっている。それにある程度ついていくようにシステムを変えなければいけないという競争状態に今なつていいる。その分逆に税収は落ちていいる。コストをどうするのかというのは、この仕事をやっていて一番疑問に思うところなんです。うちの場合九〇年にシステムを立ち上げて、〇三年に更新。次回はどうなるのか。どのくらいでやるか。〇六〇七年は本庁側の全面的な変更なんです。そういうのについていくのに、図書館としてはなく市の職員として、我々はどうしていかなければいけないのか。どこまでついていって、どこまでついていかないという判断もある程度必要になつてくると思えます。それと図書館固有の事業をどう持つていくかというのを合わせてかんがえていかなければいけないかな。

問題が残ってくるわけです。うちなんか利用者への連絡をメールだけにしてしまえばコストを下げられるんですが、電話しか使わない人がいるので、CTIサーバを入れると一千万円くらい上がってしまうんです。でもそれをやらざるをえない。

さらに言えば、それでも予約システムに対応出来ない人がいっぱい出て来ています。自分で入れて下さいと言ったら、いやだと。パソコンなんか使えないという人が山ほどいるわけです。

小形● 片や、そうですね。井東● そういう精神的な理由とか、もっと具体的な身体的な理由とかで使えない人が出て来るので、逆にそつちの方が存在意義として高まつてくるのかなという気がしているんです。

だから予測しづらいんですが、一方で非常に情報に通じた人たちはほとんど自分たちで開発していくでしょうし、図書館なんか通わなくてよくなつていくでしょう。アメリカの図書館がすごくコンピュータに力を入れていいるのは、経済格差でコンピュ

あと先ほど言つたように、どんなインターネットが発達してきますと、お客さんが他の地域の図書館を見たりしているのでも、もうちよつと先の話ですが、システム自体も全国的な均二化になつてくる。住民記録システムでは国が音頭をとつてしまつたんですが、基本的にはある意味で同じかな。それとそれぞれの地域の特性というのはあるし、それをどう結び付けていくのかというのが一番大きいかなと思います。地方分権と言っているんですが、お金の面で言うと一番コストを安くしてやるのは一カ所にドカンと集めることなんです。それが良いか悪いかは別の話なんです。図書館の方は本当に経験がないので、あまり言えないんですが、図書館事業としてどうしていくのかというのには考えるようにならなければとは思っています。

前村● どんどん話が大きくなつて(笑)。

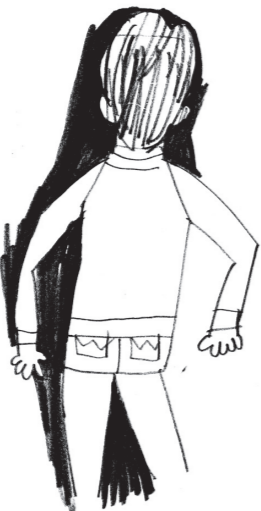
小形● ならざるを得ないんでしようね。

前村● すごく単純なところから言うと、システムがどんどん拡

張ってきて、もともとはサービ  
スなりやっっている事業があっ  
て、そのための道具だったはず  
なのが、今では道具にしてはち  
よっと手に負えないくらい大き  
くなって来ているというのがあ  
って、我々がどうそれについて  
行くのかなというところ。それは  
単純にパソコンが入ったとかだ  
けではなくて、そのためにいろ  
いろな決め事がどんどん増えて  
来て、サービスが拡張すればす  
るほど、いろいろ覚えなければ  
いけないこと、判断しなければ  
いけないことも拡張して来た。  
以前は根本的な図書館のサービ  
スのルールを頭に入れていれ  
ば、そこからいろいろ類推出来  
たのが、システムやその操作法  
が絡んでしまっただけ、しかも人  
よってはキーボードをたたくこ  
とさえ拒絶反応を起こすような  
職員も利用者もいますから、そ  
のことでいろいろとルールなり  
運用が複雑化していく。本来の  
私の仕事はシステムの運用を考  
えることなんです、結構サー  
ビスの運営上の判断を求められ  
て、なんかこちらが決めないと  
誰も決めてくれないような傾向



がいちいち読んでの選書はしま  
れない。昔々の牧歌的な図書館  
だったら資料的価値を考えてう  
んぬんという選書があったと思  
うんですが、もうそういうふう  
にはやっつていられないだろう。  
じゃあどうするのかというと、  
例えばうちの図書館のこの本は  
どれくらい回っているのか、そ  
ういう情報をどんどん物理単位  
で落としていってつづつづにし  
て、その個別の中にあるものを  
システムで拾い上げていって考  
える、というふうな方向にいく  
しかもうないだろうと思いま  
す。だから図書館システムがど  
う変わっていくかというところ、お  
客さんのニーズを書き込んでい  
くような、図書館自体に利用状  
況なりをお客さんに書き込んで  
もらうような、そういうシステ  
ムに穏やかに移行していくと進  
化していいんじゃないかと一〇  
年くらい前から思っています。  
ウェブ上での予約やICタグ  
に何を書くかなど、微々たるア  
イデアにしろ少しずつはやって  
いるんですが、いくとしたらそ  
っちの方しかもう生き残れない  
と思うんです。



に今はなっていて、それはちょ  
つと違うでしょうと思っ  
ています。ただたぶん現場から  
すると、もう機械を使わなければ  
サービスの拡張も変更も出来な  
いので、全て機械が支配してい  
るみたいな受け止め方をしてい  
るというのがあって、これはち  
よっと何とかしなければいけな  
いと感じています。  
それとどんどん情報だけが速く  
遠くまで飛び交っている割に  
は、物の動きがあまりよくな  
い。情報が飛び交えば交うほ  
ど、物の動きも速くしなければ  
いけないし、大量に扱わなけれ  
ばいけないのに、さっきの電話  
ではないですが、そういう物理  
的なところの動きがどうもつ  
いていない。そこが非常に  
気になってくるんです。  
そんな形で全部、電算化システ  
ムの中でサービスが語られてし  
まう傾向があつて、本当にそれ  
で大丈夫なのか。そこで語れな  
い部分をどういうふうにして拾  
い上げていくのかというのが求  
められて、それがまたシステム  
に反映してというように永久に  
繰り返しなのかなと思っていま

### 選書の方法は 多品種少量に 変わっていくか

沢辺●そこでよく言われるん  
ですけど、中小零細出版社の間  
は発行部数がすごく少ないもの  
は、ピツとやるとこれは何回貸  
出されたとか、そういうふう  
にシステムが高度になっていく  
ことに対してすごくびびってい  
て、それをやられるとうちの本  
なんか図書館に入れてもらえな  
いんじゃないの。それは取次  
でも同じで、データベースで回  
転が分かってしまうと、そもそ  
も並べてもらえさえない。  
それがいわゆる専門書とか小零  
細出版社の危機感だと思うん  
ですよ。それと逆なこととも言  
えます。それが、ロングテール  
つまりアマゾンによって今まで  
本屋に並ばなかった本が売れる  
という傾向。紀伊國屋にすら並  
んでいないうちの本がアマゾン  
の存在によって多く出ていくと  
いうことになるわけで。どう感  
じますか？

井東●最近全く大流通を通さな

すけど。  
それにしてもここ数年の技術の  
発達があまりにも早すぎて、去  
年までは五年先のこととして考  
えていたのが、周りを見ると  
つくにそんなことをやっている  
からうちもやらなければいけな  
いみたいな形で、どんどん追い  
回されているような状況があり  
ます。まだ遠い将来と考えてい  
ることが、二、三年後にはもう  
来年までに。  
荒木●近まって来るスピードが  
ものすごく速いですね。  
前村●来年までにやれよとある  
日突然計画とお金が降りてき  
て、やらされるみたいなこと  
なっている傾向があるので、そ  
こも何とかしなければいけない  
のかな。自分の不安と心配が出  
てしまいましたが、そんなこと  
ろです。  
荒木●予算は切られる。専門性  
は薄れる。やれ委託だったり、  
あまり希望がない話ばかりなの  
ですが、図書館のシステムにこ  
れからという可能性があると  
したら、選書かなと思うんです。  
出版点数はものすごく多いし、  
私はわりと本を読む方なんです

す。

いような、インターネットのこ  
のサイトでしか売っていないと  
か、そういうリンクエストがいっ  
ぱい来るんです。そういうふう  
に利用者というのはすごく情報  
を集めて発掘していますから、  
言われたような可能性はあると  
思います。片や物理的にもす  
ごく点数も増えていきますから、  
空間的に限られたところではど  
うしても閉め出される傾向も強  
くなってくる。  
小形●たぶんこれからは両方あ  
る世界でしょうね。  
中村●だから図書館の職員が今  
こそ勉強してアナログな選書を  
出していって、そういう多様化  
するものが本当に増えて来てい  
るので、複本は思い切って減ら  
す。もう『ハリー・ポッター』  
はあまり買いたくないな。一  
部の複本を揃えていって貸出数  
を伸ばしていくということもや  
っていましたが、それはもうや  
めて、むしろ専門書とか、小  
出版社のそういう本も、むしろ  
うちの図書館の規模から言っ  
たら買えないような本も買っ  
てほしい。今はそういう思い



中嶋● 予算がありますから買える本の点数は決まっています。それがどんどん減って来ているので選書で選んでいかなければいけない。個人的にはどこにでもある本は別にいらぬなどとは思いません。ただ問題なのは先ほど申し上げた通り、利用者があって図書館がある。やはりよく回る本を買ってねという声は市民側の方にあるわけなんです。

そこに、いや、うちはこういう方針ですからという話があるか通らないか。というよりも、そういうふうには説得が出来るかどうかというのは難しいですね。

中村● もちろん市民の人の要求を切っているというわけじゃないです。どこかみたいに『ハリイ・ポッター』を五冊しか買わないとか、そこまでは出来ませんよ。

沢辺● 程度はあるが、どこで見つけて来たのかというふうなことは実態として増えている感じがするので、それらに応えた方がいい。結果的に複本が増えなくても。

小形● やはり社会の変化でしょ

ん』の編集委員から見れば、システムの担当であることから来る必然性もあると思うんですが、やはりもの見方も違う、今を生きているなという感じがします。そういう意味で今後の図書館のあり方をよく考えさせていただいた座談会だったと思います。どうもありがとうございました。

(二〇〇六年一月一六日)

うね。少品種多量じゃなくて、多品種少量に。

沢辺● ということは、専門書出版社は心配するな。

井東● 逆に大手書店では買えなくなっているんですよ。うちも紀伊國屋の店頭とかに専門書を買いに行くんですけど、あまり買いたいのがないんです。例えばあるネットで数学専門の本を扱っているとか、結構そういうのがあるんです。

荒木● 全くの仮説ですが、本が出版された時の動き方がある。だんだん減衰してくる。その曲線が本によって明らかに違うだろう。大ベストセラーは高いところから一気に下がってしまったているかもしれないが、なかなか曲線を描く本もあるだろう。そういうものをどうにか数値化して、なだらかなものを図書館は買っていったらいいんじゃないか。ロングセラー指数みたいなものを与えて、指数の高い本を拾っていくといんじやないのかなという説があります。実証はされていませんけれど。

小形● そろそろ時間も来ました

ので、まとめに入りたいと思います。私の感想ですが、かなりの技術的な部分もあつたんですが、やはりもつと幅が広い大きな話になってしまった。それも必然的なことだと思えます。

IT化以降の技術の役割というのがすごく大きい。技術が変わって社会が変化していくのか、社会が変化してから技術が必要とされるのか。それは相互作用だと思えますけど、それが昔に比べると、一段と早く大きくなってきている。しかもそれは、一つの目標があつてそこに向かつて進んでいくようなことが、なかなか見えない予測不可能な世界に変わりつつある。図書館もそういうふうに見える。基本は変わらないと思いつ利用者の方がどんどん先に変わっているところもある。そこで、自分が今まで二〇何年やってきた経験というふうなもので、これからもついていけるのかなという不安も感じている。今日は少しカルチャーショックを感じていたところです。今日のメンバーは三〇代、四〇代の方が主で、皆五〇代の『ず・ぼ



【注 参考文献・ホームページ】  
『パソコン用語辞典』(エクスメディア)  
『IT用語辞典 e-words』 <http://e-words.jp/>