

## 新たな時代における国立国会図書館

国立国会図書館 総務部 司書監  
戸澤 幾子

### 1. はじめに

私は昨年10月に行われた第8回の韓国国立中央図書館と国立国会図書館との業務交流において、国際子ども図書館、関西館設立をはじめとする、当館が21世紀初頭に取り組んだ大きな事業について御報告いたしました。その報告では、大規模な施設の整備と21世紀の情報化社会に向けたサービス再構築が昨年10月の東京本館新装開館で一区切りを迎え、安定的サービスの実施と共に、次の新たな取組みを行う段階に来ていることを述べました。

その後、当館では、2004年12月に納本制度審議会から答申「ネットワーク系電子出版物の収集に関する制度の在り方について」を、科学技術関係資料整備審議会から「電子情報環境下における国立国会図書館の科学技術情報整備の在り方に関する提言」を、また、2005年3月に「国際子ども図書館の図書館奉仕の拡充に関する調査会答申」を得ました。いずれも当館の今後の事業の検討を進める上で、重要な意味をもつ審議結果です。

今回の私の報告では、前回の報告に引き続き、利用者サービスについては、当時新装開館直後であった東京本館のその後の状況及び活動評価制度について御報告いたします。また、インターネット情報収集の制度化検討をはじめとする電子情報への取組み、情報化時代における図書館協力事業等について述べたいと思います。なお、国際子ども図書館については、別途業務交流で御報告いたします。

### 2. 新たな利用者サービスについて

#### 2-1. 新装開館後の東京本館利用状況 - 当館所蔵資料提供及びナビゲーション機能の強化 -

東京本館の新装開館では、利用制度の改善、システム導入によるサービスの効率化、専門室の再編成により、東京本館来館利用者の利用機会を大幅に拡大し、利便性の向上を図りました。

従来週5日であった開館日を週6日とし、1日の開館時間を2時間延長した開館日開館時間の拡大により、2004年10月～2005年3月の総来館者数は約186,000人となり、1年前の同時期（2003年10月～2004年3月）が約166,500人であるのと比較して約12%増加

しています。また、1日を通じての利用者動態は、利用者の入館時刻、資料請求時間が平準化されるようになり、資料利用環境にゆとりが出ています。時間を延長した17時以降の入館者は1日の入館者の30%を超えることが多くなっています。また、当館ではレファレンスツール以外の大部分の資料が書庫に収蔵されていますが、書庫資料の出納点数は、図書、雑誌いずれも増加しています。

サービスの効率化という点では、東京本館来館利用システムを一新し、入館から資料の検索、請求、資料利用、退館に至るまでのサービスの流れをシステム化して、各種手続きを簡素化し、サービスの迅速化を図りました。NDL-OPACでの書誌情報の公開によって専門室資料も含め資料利用数が増加したこと、資料利用において利便性が向上したこと、利用機会の拡大により利用者が増加したこと、利用者登録が進み、繰り返し利用する「登録利用者」が来館利用者全体の約4割を占めるようになったこと等、新たなサービス体制は着実な歩みをはじめています。

当館は2002年の関西館設立を契機に東京本館、関西館、国際子ども図書館の3施設が連携し一体となったサービス提供体制を作り、サービスの再構築を行いました。東西共通の業務及びサービスのシステムである「電子図書館基盤システム」を開発し、サービスの処理体制を整備すると共に、大幅な業務外注を行いました。更に、文献提供機能に対応した資料の再配置を行い、情報通信技術を最大限活用することで、遠隔利用サービスは格段に拡充され、日本国内さらに海外のどこからでも文献提供サービスが容易に受けられるようになりました。また、東京本館の新装開館により3施設における新たな館内利用体制が整い、来館利用サービスにおいてもサービスの大幅な改善が実現しました。三つの施設でのサービスにより、大人から子どもまでの国立国会図書館の利用者サービス体制が出来上がったこととなります。

## 2-2. 活動評価と利用者サービスについて - 当館のサービスに対する社会的理解を得るために -

前回の業務交流で「国立国会図書館ビジョン2004」の策定と活動評価制度の導入について、その目指すところと仕組みを中心に御報告いたしました。当館の活動評価制度は、行政機関において政策評価制度が導入される流れの中で、国の組織として活動・事業の適正な運営を行うと共に、その活動内容についての説明責任を果たすことを目的として2004年度から導入したものです。2004年度に掲げた目標・基準について、どの程度目標を達成し、サービスの品質を保證できたか、2005年5月に制度導入後初めての評価を行いました。

「サービス基準」評価では、サービスを遠隔利用サービスと、東京、関西、国際子ども図書館の各施設内での館内利用サービスとに区分し、全体で18項目について基準内容と基準値を掲げ、実績値から評価を行いました。その結果17項目については基準を達成していますが、1項目については達成していませんでした。基準が達成できていないものについては、その原因を分析し、改善すべきものについては業務の見直しを図る必要があります。

今回は文書レファレンスサービスの処理日数について業務の見直しが課題とされました。

さらに、2003年度からは、サービスについて利用者の要望を把握するために利用者アンケート調査を実施しています。2004年度に実施した遠隔利用サービスについてのアンケート調査では、ホームページ上での情報をより探しやすくすること、複写製品提供にかかる日数の短縮等について改善要望が多く出されました。アンケート調査の分析結果等を踏まえ、サービス向上のための課題とされたものについては、重点的に取り組むべき課題、目標として設定し取り組むこととなります。

この評価結果をふまえ、必要な業務の見直しを行うと共に、2005年度の「重点目標」、「サービス基準」を設定して、前年度評価とあわせて近々公表する予定です。目標・規準を設定し、結果を評価し、利用者の声を聞き、サービス向上に反映するというサイクルが動き出しました。

### **3. 電子情報への取組み**

#### **3-1. 電子図書館中期計画 2004 への取組み**

情報化社会が進展する中で、図書館の扱う資料、情報の範囲、提供するサービスのあり方は大きく変わっています。情報環境の変化に対応することの重要性から、当館では「ビジョン 2004」において重点的に取り組む領域の一つとして「デジタルアーカイブの構築」を掲げています。当館の電子図書館サービスへの取組みは関西館設立と共に本格化し、サービスの展開を積極的に行ってきましたが、昨年 2 月には、従来からの取組みを踏まえ、この数年程度の中期的な電子図書館サービスの方向とその実現に必要な枠組みを示すものとして、「電子図書館中期計画 2004」を策定しました。「電子図書館中期計画 2004」の目指すところは、(1)デジタルアーカイブの構築、(2)情報資源に関する情報の充実、(3)デジタルアーカイブのポータル機能、の 3 点です。

2004 年度には、中期計画の具体化を図るために電子図書館企画プロジェクトチームを組織して、業務・システム構築の全体概要の検討を行うと共に、デジタルアーカイブのポータルサイトについて、プロトタイプシステムの構築を行いました。5 月から当館内での試行提供が始まり、近々外部関係機関等に公開する予定です。また、日本の Web サイトの網羅的収集、蓄積及び保存に関する調査を行いました。日本の Web サイトをロボットで自動収集した調査結果は、日本のインターネット情報の制度的収集に向けて、収集、蓄積、保存の実現可能性や方法の検討に大変貴重な材料を提供するものと思われます。2002 年から 2004 年にかけて電子情報保存に係る調査研究を実施しましたが、その成果は今後の保存システム及び電子書庫の構築に当たって活用されることとなります。

#### **3-2. インターネット情報の収集・利用に関する制度化への取組み - 図書館資料収集対象の拡大 -**

中期計画具体化の前提となる電子情報についての大きな課題に、インターネット情報の収集・利用に関する制度化があります。インターネット上では、従来出版物の形態で流通した情報がデジタル情報として流通し、また、電子形態のみで生成されるいわゆるポーンデジタル情報も流通している状況です。今やインターネット情報は、人類の知的活動の所産を記録し、公表、流通させる重要な媒体となっているにもかかわらず、その多くが保存蓄積されことなく短期間で消失しています。当館の国会に対する奉仕の責務を果たし、また、文化財を蓄積して現在及び将来の利用に供するためには、インターネット情報を制度的に収集し、提供できるようにする必要があるとの考えの下に、電子情報の収集・利用に関する制度化に取り組んでいます。

電子出版物の収集については、パッケージ系電子出版物は2002年から納本対象として収集を行ってきましたが、インターネット上に流通する電子情報については、収集の制度的枠組みを作るために、2002年3月に納本制度審議会に諮問を行いました。同審議会における1年9か月の調査審議を経て、昨年12月に答申を得ました。答申では「ネットワーク系電子出版物」を内容による選別をしないで収集する、国民の言論の萎縮を招くおそれがないように配慮した方法による必要がある、との制度の骨格が示されました。答申で示された骨格を具体化し、インターネット情報の収集・利用に関する法制度化を行い、その制度に基づいた運用に着手することを、本年の重要課題として取り組んでいます。

制度化の概要は次のとおりです。

- ・館長は、公用に供するとともに文化財の蓄積及びその利用に資するため、日本国内において発信されたインターネット情報を、自動収集又は発信者から送信を受けることにより収集することができる。
- ・インターネット情報の著作者、著作権者又は発信者は、国立国会図書館によるインターネット情報の収集を拒否し、又は収集された当該インターネット情報の消去を申し出ることができる。
- ・収集したインターネット情報は、国立国会図書館の施設内で、及びインターネットを通じて利用に供する。利用提供については著作権を制限して行う。
- ・収集したインターネット情報の著作者、著作権者又は発信者はインターネットを通じた利用提供をしないよう申し出ることができる。
- ・収集したインターネット情報に人権侵害情報等が含まれている場合を想定し、利用制限に関する措置を講ずるものとする。

一方でインターネット情報の収集・提供に関する制度化については、インターネット情報が内包する様々な困難な問題が存在します。新たな分野の試みであるゆえ、手探りの面もあり、また、社会的な理解も必ずしも十分ではありません。人権に関わる問題、経済的利害の問題もあります。法的課題等、多くの問題、課題を解決し、出版関係団体、著作権関係団体等の関係方面をはじめ、社会的な理解を得られるように進めていく必要があると

考えています。具体的には、インターネットで提供する情報の範囲や、収集する情報の範囲について、慎重に検討しているところです。

## 4. 情報化時代における図書館協力

### 4-1. 国内外の図書館等との協力

当館は、国立の図書館として国内外の各種図書館等に対して支援を行うと共に、図書館、関係機関との相互連携協力の下で事業を行っていますが、情報環境の変化は図書館協力のあり方にも大きな影響を与えています。関係機関との連携協力が業務運営においてますます重要になっており、また、情報環境に対応するために図書館員の人材育成が急務となっています。当館では関西館設立を機に協力業務は3施設でそれぞれの役割を担うことになりましたが、再編した協力業務においては、次に述べます協力事業をはじめとして新たな時代の要請として、人材育成のための研修交流事業と、図書館及び図書館情報学分野に関する情報発信と調査研究に力を入れて取り組んでいます。

海外機関との関係についても、IFLAをはじめとする国際的な関係団体との協力を重視すると共に、各国の図書館等と情報資源の共有、電子情報への取組み、人材育成をはじめとする様々な課題、活動において連携、協力を行っています。

最近では、第二次世界大戦直後の当館未所蔵資料の収集について、米国・メリーランド大学と共同事業のための了解覚書を締結しました。また、電子情報に関わる課題に協力して取り組むために、オランダ国立図書館と協定を締結する準備を進めています。

また、当館はIFLA/PACアジア地域センターとして国際的に資料保存に関する情報提供、研修生の受入れ等を行っています。昨年11月に貴国で開催された日中韓保存シンポジウムは当館にとっても、資料保存における具体的な国際協力活動として意義深いものでした。

### 4-2. 国立図書館としての協力事業への取組み - 資料情報提供の拡充と協力 -

情報の電子化が進み、ネットワーク上での図書館サービスが進展する時代において、図書館の機能向上のために各図書館が所有する資料に関する情報の共有化、組織化の必要性が高まっていますが、それに伴って、情報資源の共有化、組織化において国立の図書館の果たすべき役割が重要になっています。

#### (1) 国立国会図書館総合目録ネットワーク事業

国立国会図書館総合目録ネットワーク事業は1998年から本格的な運用をしています。この総合目録ネットワークは国内の公共図書館における図書館資料資源情報の共有化、書誌サービスの標準化と効率的利用を図るとともに、県域を越えて全国的な図書館相互貸借等を支援することを目的としている事業です。インターネットを通して参加館がデータを当館に送付し、機械的にデータを書誌同定・統合する仕組みで運用され、当館がデータベースの維持管理を行っています。現在では、当館と都道府県立図書館・政令指定都市立図書館

館 50 館の計 51 館の書誌データ約 790 万件を検索することができます。事業の広がりに伴い、全国の公共図書館間のネットワーク化が確実に進展しています。

この総合目録は、1998 年の運用開始以来、図書館の相互貸借ツールとして参加館の間で利用されてきましたが、2004 年 12 月に検索機能をインターネット上で公開し、一般の人にも広く利用できるようになりました。

## (2) レファレンス協同データベース事業

レファレンス協同データベース事業は全国の公共図書館、大学図書館、専門図書館で行われているレファレンスサービスの事例を統合してデータベースとして構築し、図書館の業務及び一般の人々の情報検索に役立てることを目的としたものです。実験事業として 2002 年度に着手し、事例調査、システム開発、検証等を行い、事業への参加館を得て今年 4 月から本格事業化されました。2005 年 4 月現在、参加館は 238 館、登録データは 14,232 件です。

図書館では日々利用者から資料や情報に関する質問が寄せられ、問い合わせに対する適切な情報をレファレンスサービスの回答として利用者に提供しています。昨今、利用者の求める情報は多岐にわたり高度化する中で、レファレンスライブラリアンには速やかな対応が求められます。個々の図書館での対応力には限りがありますが、館種を超えて、扱う分野、規模等が異なる様々な図書館のレファレンス事例を大量に集積する協同作業により、図書館界全体としてのレファレンスの品質を確保し、業務の効率化、図書館員への教育効果など多くの成果を得ることができると考えています。レファレンス協同データベース事業の本格事業化により、一般公開を予定していますが、一般の人々にとっても本データベースの内容は有効な情報源となりうると思われます。レファレンス業務のシステム化は、デジタル時代におけるレファレンス業務のあり方、情報発信型のサービスを展望するものでもあります。

また、これら図書館との協力、協同作業の成果が、情報提供者としての図書館の利用価値の向上、より拡充された機能発揮につながるものと思われます。

## 5. まとめと今後の課題

今まで報告してきましたように、当館においては、施設を整備し組織を再編しサービスの再構築を行うという大きな取組みが一つの区切りを迎えました。さらに、その成果を踏まえて、次の時代に向けて我々に課せられた役割、機能を十全に果たすために、業務運営、サービス提供のための仕組みを作りました。この仕組みは、当館の事業、運営について社会に対して説明責任を果たすことでもあり、国民の理解、要請に応じて更なるサービスの向上を目指すことでもあります。また、職員一人一人が目標を共有し、自らを向上させ、サービス、業務の改善に資することでもあります。

また、図書館を取り巻く厳しい社会状況に対応するために、当館では業務体制の合理化

を行うことにより、比較的単純な業務については外注化を進め、職員はより専門的かつ高度な業務に携わるように体制整備を行ってきました。それに伴い職員に求められる資質が変化し、管理能力や高度な専門性が重要になってきています。情報化の進展に対応した技術、能力も求められています。図書館員として高度な専門性をもった人材育成を行うことが必要であり、「人材育成の基本方針」を策定すると共に各種の研修を実施しています。

情報化の進展、社会状況の変化は図書館界に様々な共通の課題をもたらしました。国民が情報資源を共有するために、情報資源へのアクセスを保障するという国立の図書館の役割を十分に果たすためにはなお一層の図書館、関係機関同士の連携が必要になってきています。また、図書館界が国内においても国際的にも協力連携することで、情報提供者としてさらに機能を発揮することが可能になると思われます。

来年はIFLA ソウル大会が予定されています。IFLA 大会がアジアで開催されるのは1999年のタイ・バンコク大会以来です。貴国と日本とは隣国であり、当館と貴館との間には本業務交流等を通じて、友好協力関係がありますので、ソウル大会開催にあたってもできるだけ協力をしていきたいと存じます。国際的な連携、協力関係がますます求められる中で、貴国で開催される大会が意義深く、大きな成果をあげることを祈念して私の報告を終わりたいと思います。