

平成11年1月19日

国立国会図書館長

戸 張 正 雄 殿

経営改革検討委員長

中 野 捷 三

一般利用者サービスの今後のあり方について（報告）

標記について、経営改革検討委員会において慎重審議し、別紙のとおり取りまとめましたので、報告いたします。

経営改革検討委員会の委員は、以下のとおりです。

安 江 明 夫	総務部副部長
原 田 公 子	総務部副部長
岡 村 光 章	総務部主任参事
内 海 啓 也	総務部主任参事
松 橋 和 夫	調査及び立法考査局次長
土 屋 紀 義	収集部副部長
那 須 雅 熙	図書部図書整理課長
村 上 正 志	逐次刊行物部雑誌課長
伊 藤 宏	専門資料部参考課長
富 田 美樹子	図書館協力部支部図書館課長

一般利用者サービスの今後のあり方について（報告）

はじめに

第1章 一般利用者サービスの基本理念

1. 新しいサービスの種類と対象
2. リモートサービス
3. 来館者サービス
4. レファレンスサービス
5. 子どもへのサービス等
6. 国際的なサービス
7. 利用者重視のサービス

第2章 来館者サービスについて

1. 来館者サービスの対象
2. 利用登録制
3. 開館日

第3章 東京本館の一般利用者サービス

1. 一般利用者サービスの内容
2. サービスと業務の体制
3. 一般利用者サービス部門の組織編成方針
4. 今後の検討課題

（参考資料：利用者サービス部会報告）

はじめに

関西館開館後の当館の国民一般に対する利用者サービスについては、これまで経営改革検討委員会等で検討され、「国立国会図書館の使命と役割、成果目標（骨子案）」「東京本館専門室編成の考え方と基本方針」「リモートサービスの将来展望」「関西館運営実施計画（第1次案及び第1.5次案）」「国際子ども図書館サービス実施計画」「電子図書館構想」等として報告されている。

当委員会では、これらの検討を踏まえ、(1)個別に検討されてきた当館の国民一般に対する利用者サービスの今後のあり方を総体として提示する、(2)従来、部分的にしか検討してこなかった東京本館における一般利用者サービスの方針、内容、業務体制を提示する、ことを目的として昨年9月に利用者サービス部会を設置し、検討してきた。本報告は、利用者サービス部会報告（参考資料）に基づく委員会の提言である。

第1章 一般利用者サービスの基本理念

1. 新しいサービスの種類と対象

国立国会図書館法に示されるとおり、国民一般に対する図書館サービスの提供は、当館の重要な使命の一つである。

この使命を当館はこれまで、来館者サービス中心に、図書館間貸出、郵送複写サービス、文書・電話レファレンスサービスの実施により遂行してきた。しかし、一方にコンピュータ・通信等の情報技術の著しい進展があり、他方に国民の広い層で文献情報、専門情報に対する需要がある。こうした変化に対応し、今後当館は、国民の文献・情報需要を充足させるため、来館者サービスとともに通信手段を介するリモートサービスにも重点をおく利用者サービスを実施する。

同時に、想定する当館の図書館サービスの利用対象も変化している。従来は実態はともあれ、来館する調査研究者を主たるサービス対象と想定してきたが、情報化の進展、リモートサービスの発展、情報発信・国際サービスの拠点としての関西館の建設、国際子ども図書館のサービス計画等により、今後はビジネス・産業界の利用者や子ども、海外からのアクセスを含むより広い一般利用者を想定する。

2. リモートサービス

これまで実施してきた図書館間貸出等のリモートサービスを継続する。特に、業務体制を整えてのドキュメントサプライサービスの飛躍的発展を図る。加えて当館において整備が進捗しつつあり、また社会環境的にも現実的になってきている電子図書館サービスを発展させる。

このため、従来言われてきた「国立図書館はラストリゾート（最後の拠り所）」の考え方を修正し、国の蔵書を背景とするラストリゾートの機能に加えて文献情報提供のファーストリゾートの機能を合わせもつ方針を当館として確立し、国民に対する地域格差のない図書館サービスを具体化し、国際的な情報の共有化を可能にする。

一方、図書館間貸出等の図書館経由の利用者サービスを、当館の国民へのサービスを各種図書館との協力によって実施する観点と各図書館を支援する観点から重視する。文書・

電話レファレンス、さらには来館者サービスにおいても、図書館経由の利用に対しては特別に対処する。

3. 来館者サービス

リモートサービスの拡充により、来館者サービスの位置付けは大きく変化する。しかし、リモートサービスの発展によっても、豊富な蔵書、対応するレファレンスライブラリアン、整備された機器、システム、施設等の点において、来館者サービスの重要性は変わらない。

東京本館、関西館、国際子ども図書館はそれぞれにそれらの蔵書、役割、地理的環境を勘案し、十全の来館者サービスを実施する。関西館の個室・研究室利用や国際子ども図書館の子ども対象の来館者サービスを除き、3館の来館者サービスの方針と内容は、国立国会図書館としての整合性をはかる。

4. レファレンスサービス

情報及び情報ニーズの高度化、専門化、多様化に伴い、特に主題に関するレファレンスサービスは一層重要となる。それゆえ当館の役割と時代のニーズに即応したレファレンスサービスの方針と体制を確立する。具体的にはレファレンスサービスを調査研究図書館レベルのものとしてさらに発展させ、またサービス内容を電子情報資源、外部情報資源等を含む多様な情報源への案内へと向上させる。

レファレンスサービスとして、紙媒体資料を基盤として従来から実施してきたものに加え、インターネット資源を含む電子情報資源利用のための検索ツールの作成、レファレンス・データベースの作成・提供、利用者に対するオンラインデータベースの提供、機器操作のガイダンス、調査相談等を行う。

またレファレンス業務においても、図書館経由の利用の重視のほか、他館のレファレンスサービス向上のための支援等、国立図書館としての役割を遂行する。

5. 子どもへのサービス等

「国際子ども図書館基本計画」「国際子ども図書館における子どもへの来館利用サービスについて」（館議資料、平成9年7月11日）に従い、資料・情報センターとして児童書、関連資料を提供し、また子どもに対する来館者サービス、電子図書館サービスを実施する。

6. 国際的なサービス

国立図書館はその国の納本図書館として、当該国の出版文化財の世界への提供に責任を有する。特に日本情報に対する諸外国からの需要が近年高まってきており、当館はその需要に応える責務を有する。このため世界に向けた文献情報サービスを提供する。これは我が国から見ても、日本に対する国際的理解の増進に役立てることができ、また日本の学術研究の成果を国際的に通用させ、国際社会の進歩に寄与する施策である。

7. 利用者重視のサービス

図書館サービスの提供にあたっては、利用者の視点に立って実施することが重要である。ここでは特にサービスの広報、利用者とのコミュニケーション、情報格差の是正と障害者への対応、利用者プライバシーの保護について、当館の姿勢を確認する。

○サービス広報、利用者とのコミュニケーション

当館の使命・役割、蔵書の特徴、図書館サービスの方針・内容を国民に明確に広報する。また当館側からの広報だけでなく利用者との双方向のコミュニケーションを図る。特に利用者側からの様々な評価、反響、意見を当館のサービス、基盤整備に反映させる。そのための利用者との懇談会開催等も計画する。

○利用者ガイダンスと職員の対応

来館者サービス、リモートサービスの双方において、利用者ガイダンスを実施する。また利用者に対する職員の接遇対応を向上させ、サービスを改善する。

○障害者等への対応

国民に対する平等な情報アクセスの保証に努め、障害者等の社会的弱者に対する図書館サービスを向上させる。

○利用者プライバシーの保護

資料返却後に利用者記録が残らない方法を採用するなど、利用者のプライバシー保護の施策を実施する。

第2章 来館者サービスについて

第1章で記したように、当館は今後国民と世界に開かれた図書館サービスを、リモートサービスと来館者サービスを2つの基軸として実施していく。リモートサービスについては、当委員会は既に「リモートサービスの将来展望」（平成10年3月31日）として報告しているので、本章では来館者サービスに限定して、特にサービス対象、利用登録制、開館日について述べる。

1. 来館者サービスの対象

従来同様、当館の来館者サービスを広く国民一般に提供する。ただし当館は国立図書館として、また国民の出版文化財の保存図書館として、他の公共図書館等とは異なる責務を有するものであり、当館でしか調査、調達できない資料の利用を含め、広い意味での調査研究（リサーチ）のための利用者及び図書館経由利用者に対し、優遇措置を講ずる。なお、国際子ども図書館における子どもへの来館者サービスは別とする。

来館者の年齢制限については、国際子ども図書館の子どもへのサービスを除き、東京本館、関西館、国際子ども図書館とも、原則20歳以上とする。20歳以下でも、図書館からの紹介状持参者等、利用が必要と認められる者は受け入れるものとする。

2. 利用登録制

来館時や資料請求時に、利用者が繰り返し氏名住所等を記入する煩雑さをなくすため、国際子ども図書館での子ども利用者の場合を別にして、利用登録制を採用する。

3. 開館日

東京本館、関西館の開館サービス日の目標は、日曜、祝祭日、年末年始の休暇を除く日とする。国際子ども図書館では、子どもへのサービスを考慮し別に定める。

なお、来館者サービスの対応能力には限界があり、必要が生じた場合には在館者数上限枠を設定などの措置を講ずるものとする。

第3章 東京本館の一般利用者サービス

関西館、国際子ども図書館については、既に図書館サービスの計画、業務体制、組織・機構が検討済みである。本章では残された東京本館について、一般利用者サービスの内容、業務体制等を提示する。

1. 一般利用者サービスの内容

関西館開館後の東京本館は、館全体として実施する一般利用者サービスのうち、以下を担当する。

- (1) 東京本館の来館者サービス
- (2) リモートサービスのうち東京本館で分掌するサービス（レファレンスサービス、郵送複写サービス、図書館間貸出サービス）

1. 1 来館者サービスの内容

来館者サービスとして以下を実施する。

- 資料・情報の提供サービス（電子出版物を含む当館蔵書の提供及び外部データベース等の当館非所蔵資料へのアクセス手段の提供）
- 複写サービス（当館蔵書の複写サービス、外部データベース等のプリントアウトサービス）
- レファレンスサービス（主として専門情報室等におけるレファレンスサービス、調査相談等）
- 利用案内（館内案内、他の図書館・情報機関の案内等）

また、新たに有料サービス（著作権31条外の複写サービス、商用外部データベースの提供などの追加サービス）、利用者ガイダンスを実施する。

1. 2 リモートサービスの内容

リモートサービスとして以下を実施する。

- 図書館間貸出サービス（関西館を利用窓口とする東京本館蔵書の図書館間貸出業務）
- 郵送複写サービス（関西館を利用窓口とする郵送複写サービスの東京本館蔵書の複写業務）
- レファレンスサービス（図書館に対する電話・文書レファレンスサービス、個人に対する所蔵調査等の簡易な電話レファレンスサービス。なお、図書館に対する文書レファレンスサービスの窓口は東京本館とする。）

2. サービスと業務の体制

2. 1 新来館者サービスシステムの導入

入退館、資料貸付サービス、複写サービスに関するシステムを統合したシステムを構築する。システムとOPACを連動させて、OPAC上の情報を使用して資料請求、複写申込等が可能となるシステムを構築する。

また、閲覧室、専門情報室の利用席に、PCをできるだけ多く配置する。利用者PCには資料検索、貸付管理、資料請求・複写申込、利用案内機能等を持たせる。

2. 2 閲覧・資料案内業務と資料出納業務の再編

現在、本館・新館資料案内、図書カウンター、雑誌カウンターで行われている閲覧・資料案内業務を統合・再編成し、案内サービスの平準化と水準向上を図る。また、図書の書庫内出納業務及び閲覧窓口業務の機能の一部を委託外注する。

2. 3 レファレンスの業務体制と専門情報データベースの作成

個人・図書館からの電話レファレンスに対する受付窓口を事務室内に置き、所蔵調査、書誌的事項調査等のレファレンスを行う。図書館からの文書レファレンスは、主題・資料群に応じて各専門情報室等に振り分ける。

主題に関わる専門情報データベースは、各専門情報室で作成する。各専門情報データベース全体の調整等は、当該部局を総括する部門が行う。

2. 4 書庫管理及び資料管理

書庫管理、資料管理においては、特に以下の4点に留意する。

○書庫計画を含め書庫管理は、新館・本館ともに一元的に統合された資料管理部門で行う。個別の所管資料の管理は、現行どおり各部門ごとに行う。

○複写作業、メディア変換作業等のため、書庫内に十分な作業スペースを確保し、通信設備等の必要な整備を行う。

○新しい来館者サービスシステム稼動時まで、できるだけ多くの個別管理を実現する。図書については、資料群により優先順位をつけて個別管理の処置をとる。新聞・雑誌は、製本管理システムと組み合わせてデータを蓄積する。

○製本期間を短縮し出納不能を減らすために、製本準備作業の合理化、製本実施計画及び業者選定を含めた委託外注業務の見直しを図る。

2. 5 開館日・サービス時間

第2章で示した方針に基づき、東京本館において開館日を増加させる施策を講じる。具体化には、要員の確保、外注委託の拡大、土曜日の弾力的なサービス運用（一部専門室の閉室、予約出納制の導入など）、サービスの省力化・無人化等が不可欠である。

サービス時間については、諸条件を整え、昼時間帯の出納を実施する。現行の夜間閲覧は、特定曜日の開館時間延長あるいはサービス時間の延長を行う方向で見直す。

2. 6 一般研究室制度の見直し

調査研究目的の利用者、各種図書館経由の利用者等に対して優先的なサービス提供を目的とする一般研究室制度の見直しについては、検討を継続する。

来館者サービスの関連では、上記のほか、現在は本館、新館の2か所に設置している来館者入口の一本化、構内のゲート外側に利用者PCを設置する計画を検討課題とする。

3. 一般利用者サービス部門の組織編成方針

3. 1 東京本館専門情報室の切分け方と帰属部局

東京本館の専門情報室の切分け方と帰属部局については、当委員会の東京本館専門室再編成案（報告）、国会サービスの改善と今後の業務体制（報告）、利用者サービス部会報告等に基づき、当館の組織・機構再編案として別途策定する。

3. 2 組織編成の方針

利用者サービス部門の組織編成にあたっては、以下の6項目を基本とする。

- 現在、主に3部局（図書部、逐次刊行物部、専門資料部）に分散している類似機能できるだけ統合する。それにより業務の効率化と利用者サービスの利便性の向上、職員の専門性の向上を図る。部の規模は専門情報室の帰属部局に左右されるが、利用者サービス部門と専門情報サービス部門に二分することも考慮する。
- 利用者サービスに係る責任体制、政策決定の迅速性・整合性を保障するため、管理機能、企画・調整機能を強化する。
- 専門情報室とその運営を行う組織単位（課）は一对一の対応関係とせず、機能の最大限の発揮と効率化の観点から組織編成を行う。
- 書庫出納や複写作業などは、質的・量的に業務委託の比重が大きいことに配慮し、委託外注管理の責任・監督体制を確立する。
- 利用者ガイダンス、展示会企画、見学者案内を利用者サービス業務として組み込む。
- 国会サービスの優先を各部門で制度的・体制的に保障する。

4. 今後の検討課題

以下の項目については、所掌の部局、委員会等で速やかに検討し、実施の準備を行う。

- 利用登録制の実施計画
- 来館者入口一本化、構内ゲート外のPC配置等の検討
- 専門情報室等の配置、目録ホール再編成案の作成
- 書庫計画案の作成
- 資料個別管理の実施計画
- サービス時間変更に伴う具体的検討
- 製本計画、製本作業プロセスの検討
- 一般研究室制度の見直しによる優先的サービスの可否とその内容

(参考資料)

東京本館における利用者サービスのあり方について（報告）

目 次

検討の目標と検討課題

1. 現状と問題点

- 1. 1 昭和61年の機構改革の方針と具体的施策
- 1. 2 機構改革後の利用者サービスの改善
- 1. 3 残された課題

2. サービス環境の変化

- 2. 1 外的環境の変化
- 2. 2 内的環境の変化

3. 基本方針

- 3. 1 総合方針
- 3. 2 東京本館の利用者サービスにおける基本方針

4. 東京本館の利用者サービス

- 4. 1 来館利用者
 - 4. 1. 1 来館利用者の想定
 - 4. 1. 2 利用者とのコミュニケーション
 - 4. 1. 3 利用のコントロール
 - 4. 1. 3. 1 登録制の採用
 - 4. 1. 3. 2 利用目的別対応
- 4. 2 来館利用者サービス
 - 4. 2. 1 入ロ一本化

- 4. 2. 2 OPACと連動した新来館利用者サービスシステムの導入
- 4. 2. 3 閲覧公共スペースにおけるPC、目録の配置
- 4. 2. 4 資料配置と出納カウンターの切り分け
- 4. 2. 5 出納業務の再編／「昼休み」の廃止
- 4. 2. 6 書庫管理および資料管理
- 4. 2. 7 開館日・開館時間
- 4. 3 専門情報室／レファレンスサービス
- 4. 4 複写サービス・図書館間貸出
 - 4. 4. 1 複写サービス
 - 4. 4. 2 図書館間貸出
- 4. 5 有料サービス

5. 一般利用者サービス部門の組織編成

- 5. 1 方針
- 5. 2 機構
 - 5. 2. 1 運営・企画部門
 - 5. 2. 2 一般利用者サービス部門
 - 5. 2. 3 書庫管理・資料管理部門
 - 5. 2. 4 人文総合情報部門
 - 5. 2. 5 政治法律情報部門
 - 5. 2. 6 経済社会・科学技術情報部門
 - 5. 2. 7 新聞情報部門
- 5. 3 留意点

検討の目標と検討課題

1. 検討の目標

機構改革後10年以上を経過した利用者サービスの現状と課題を明らかにするとともに、この間のサービス環境の変化、特に電子図書館事業の進展、平成12年にひかえた国際子ども図書館の部分開館および平成14年度にひかえた関西館の開館を前提として、課題解決の可能性と方向性を示し、あわせて新たに発生した課題への対応策を提案すること。

2. 検討課題

2. 1 関西館開館後5年～10年までを視野におさめた当館全体の一般利用者サービスの基本方針を策定すること。
2. 2 東京本館における一般利用者サービスのあり方を具体的に検討すること。
2. 3 東京本館における来館・非来館サービスの業務体制の再編成案を策定すること。

3. 参照すべき報告内容

3. 1 「NDLの使命と役割、成果目標（骨子案）」（ビジョン）
3. 2 「東京本館専門室再編成の考え方と基本方針」
3. 3 「リモートサービスの将来展望」
3. 4 「関西館運営実施計画第1.5次案」
3. 5 「（関西館）サービス体制専門部会報告書」
3. 6 「国際子ども図書館サービス実施計画」

1. 現状と問題点

1. 1 昭和61年の機構改革の方針と具体的施策

(1) 機構改革の方針

昭和61年の機構改革では、遠隔地の国民に対しても均等にサービスを提供するとともに、将来にわたる資料の有効利用を図るために、文献の「最後のよりどころ」として当館を位置づけた。この位置づけをふまえて、他の図書館で目的が充足できる場合はそちらへ誘導を図る諸方策を講じた上で、当館でしか目的を達せられないで来館する場合は、可能な限りのサービスを行う方針を採用した。

(2) 対図書館サービスの強化

サービス窓口を一本化し、図書館からの貸出、レファレンス、複写の各業務を連動させて迅速に処理する体制をとることによって、利用者が直接来館しなくても図書館経由でサービスを楽しむようにした。また、従来満20歳未満でも入館を認めていた大学生・短大生に対する入館年齢制限の特例措置を撤廃し、まず所属大学の図書館の利用をうながした。このほかに、『図書館協力ハンドブック』や『図書館協力通信』等の発行により広報活動を強化し、当館の機能を周知させるとともに、図書館同士のコミュニケーションの強化を図った。

(3) 来館利用者サービスの改善

他館への誘導策を実施する一方で、当館でしか目的を達せられないで来館する利用者に対しても様々な改善策がとられた。主なものとしては、専門資料の受入・整理・提供の一元化、案内機能の強化等を目的とした専門資料室の再編と拡充、開架資料の増加、閲覧席数による入館制限の撤廃、出納待ち時間に利用者を拘束しない入退館管理システムの導入、資料案内カウンターの増設、昼休みの窓口業務の改善等をあげることができる。

1. 2 機構改革後の利用者サービスの改善

(1) 来館利用者サービス検討委員会

しかし、館内において基盤整備が遅れ、また機構改革の方針が十分浸透しないこともあって、他館への誘導の諸方策が必ずしも実効あるものにならなかった一方で、来館利用者サービスの拡充は利用者の予想以上の増加をもたらし、いわゆる閲覧繁忙状況が発生した。

こうした閲覧状況に対処するため、平成元年に設置された「来館利用者サービス検討委

員会」の検討の中で、学生の利用は相対的に減少している点で大学図書館への誘導策が一定の効果をもたらしたものの、他の図書館の利用を経ずに当館に直接来館する利用者の割合は全体の約7割に達しており、機構改革以前と変わらない実態が明らかになった。この結果を踏まえて、同委員会はコアジャーナルの開架、専門資料室の予約出納制、図書出納業務委託の検討、人員増・予算増の要求等とならんで、はじめて全面登録制の採用を提言した。しかし、検討委員会の提言は繁忙状況の解消に必ずしも生かされたとはいえなかった。

(2) 利用者サービス体制検討会

平成4年に設置された「利用者サービス体制検討会」では、閲覧繁忙状況の解消のためには、来館利用者対策だけを俎上に載せるのではなく、当館のサービス理念を確立すること、言い換えれば、国立図書館として、誰に何をどのように提供するかを明確にすることの必要性を強調した。検討会は、図書館は利用者サービスのためにあること、利用者サービスは来館利用者サービスと非来館型サービスの2本の柱により運営していくこと、両方式とも図書館経由のサービスを主体とすべきであること、来館利用者サービスについては、対応能力に見合った利用の制御方式を導入するという考え方を提起した。この基本的な考え方をもとに、閲覧繁忙状況が常態化している来館利用者サービスの対応策として、サインの充実・改善、人員の投入、来館複写サービスの改善、昼休み時間の短縮、夜間閲覧制度の見直し、利用者とのコミュニケーションの強化などと並んで、登録利用と当日利用との併用方式を軸とした利用の制御方式を導入する必要があると提唱した。しかし、利用制御の実施については、根強い時期尚早論もあって合意が達成されるに至らず、入館者が一定数を超えた場合の入館調整として、バイパス入館制度が導入された。

平成6年に発足した「利用者サービス調整会議」は、「利用者サービス体制検討会」で確認された来館利用者及び非来館利用者へのサービスの二本立てという枠組みを継承しつつ、サービス改善の具体案を策定し実行に移した。懸案の非来館型サービスの向上策として、郵送複写サービスの改善、図書館間貸出の改善、図書館協力レファレンスの強化等の課題について、関係部局と協議のうえで必要な改善処置を講じた。

1. 3 残された課題

(1) 非来館型サービス

「利用者サービス体制検討会」での検討以来、来館利用者サービスと非来館型サービスの2本柱で当館のサービスを運営していくという原則は確認されているものの、実際には来館利用者サービスに比重を置かざるをえないのが現状である。これをバランスのとれた体制にもっていくためには、利用者特に図書館向けの広報の強化もさることながら、資料の組織化と書誌データベースの公開や郵送複写サービスの拡充を進めるとともに、他の図

書館の活動を支援するためのサービスをさらに強化していかなければならない。具体的には、総合目録ネットワーク事業の展開、レファレンス担当者への研修等、レファレンス機能の基盤整備のための助言、援助、連携協力を一層進める必要がある。

(2) 来館利用者サービス

当館でしか目的を達することのできない来館利用者に対しては、可能な限りのサービスを行うというのが昭和61年の機構改革の方針であった。この方針を実現するためには、登録制を念頭に置いた利用制御の方式を採用すべきだという認識が二度の検討において確認されているにもかかわらず、依然として登録制採用の合意形成がなされていない。また再三再四、資料の随時検査で指摘されるように、図書館資料の亡失、毀損が目立つようになり、資料管理の面でも大きな問題が生じている。当館が保存図書館としての役割をはたすとともに、当館にしかない資料の円滑な利用を保障するためには、登録制の採用も含めて何らかの利用制御の方式を検討する時期にきている。

さらにたびたび指摘されているように、利用者動線の短縮、データベース化の促進、レファレンスツールの拡充、レファレンス担当者の専門性の向上などとともに、入退館管理システムの改善、一般研究室利用制度の見直し、夜間開館の見直しなども来館利用者サービスの課題として残っている。

(3) 利用者からの視点

当館は昭和61年の機構改革に先だって、来館利用者と大学・公共図書館を対象に数度の利用調査を実施し、この調査結果をもとにこれまで述べたように利用者の視点に立ったサービスの改善を行った。しかしながら、その後の経過をみても必ずしも利用者の要求を十分満たすものにはなっていない。開館日の設定、昼休み時間、煩瑣な手続、各種の制限事項等、入館から資料の検索・請求・受取・複写・返却・退館に至るまでの資料利用の各過程において、来館利用者が多くの不満を抱いているのは、日々の投書の示すところである。

閉架式書庫方式をとる当館の性格もあってやむを得ない面も否定できないが、公共や大学図書館での利用経験の豊富な世代が育っていることも念頭において、使いやすい図書館を目指して、利用者からの視点に立った一層のサービス改善に取り組む必要がある。

2. サービス環境の変化

2. 1 外的環境の変化

(1) 昭和50年代以降、公共図書館をはじめとする各館種の図書館活動はめざましい発展を遂げている。特に公共図書館においては、生涯学習への機運の高まりと、市民レベルでの

調査研究活動の活発化を反映して、貸出サービスの拡大だけでなく、開館日や開館時間の延長、オンライン検索目録の作成と公開、地域図書館間のネットワーク化、レファレンスサービスの充実など、図書館サービスの急速な拡充が実現しつつある。こうした動きを受けて、当館に対する要求も多様化・高度化している。図書館間貸出資料の範囲拡大やJAPAN-MARCのタイムラグの解消といった従来からの要求に加えて、総合目録事業の拡大、公共図書館間貸出サービスへの協力、レファレンスサービス向上のための支援、書誌情報の積極的公開など、その要求は広範囲に及んでいる。

- (2) コンピュータ・通信技術の発達、電子出版物の拡大、インターネット環境の出現により、当館はこれまでの紙媒体中心の利用提供サービスからの転換を迫られている。また、情報化の進展により、資料情報、とくに科学技術情報の有効かつ迅速な活用への要求が高まっており、当館は電子出版物の利用提供にとどまらず、電子情報の収集・蓄積・組織化・保管においても、国立図書館として積極的な役割を果たすよう求められている。
- (3) さらに、国際交流の活発化により日本情報への需要が増大しており、日米教育文化交流会議や日中業務交流の場でも、国際複写サービスの充実や書誌情報の公開といった、我が国からの情報発信の促進が求められている。国際サービスの拡充は平成4年の利用者サービス体制検討会の提言以来の懸案事項となっている。

2. 2 内的環境の変化

- (1) 平成12年の国際子ども図書館の部分開館と平成14年度の関西館開館を目前にして、東京本館、関西館、国際子ども図書館の三館にまたがる新しい枠組みのもとで、東京本館に限られていた利用者サービスの基本方針の見直しと、三館の間の有機的連携にもとづく利用者サービスのあり方についての具体的な検討が緊急の課題となっている。
- (2) 利用者サービスの基盤は昭和61年の新館開館時とは決定的に異なっている。Web-OPACの開発、総合目録事業とNDL-ILLの開始、雑誌記事索引CD-ROMを通しての複写申込みサービスの試行、NACSISおよびJSTとの協力協定の締結、和図書オンライン入力システムの稼働は、現在進められている基盤システムの構築とあいまって、残された利用者サービスの課題解決の可能性を大きく切り開くものである。また、今後展開が予定されている電子図書館サービスは、新しい利用者サービスを展開することによって、昭和61機構改革が目指した「当館の直接サービスの充実と表裏をなす、非来館者サービスの充実・強化」という目標を充全の意味で実現するものといえる。

3. 基本方針

昭和61年機構改革とその後の経緯に対する評価、館内外の環境の変化、子どもをも視野におさめた国際子ども図書館の新たな役割、関西館開館を契機として目指しているリモートサービスの飛躍的展開、以上の諸事象を踏まえ、当館の一般国民に対するサービスの基

本方針を以下のように考える。

3. 1 総合方針

- ① 国立図書館である当館のサービス対象は全国民である。子どもへのサービスを独自に行う国際子ども図書館の開設により、子どもをも含む全国民に対して直接に、あるいはホームページや他の図書館を通じて間接的に、文献・情報へのアクセスを保証する。
- ② 従来、当館は紙資料主体の蔵書を基盤に、来館利用者サービスを中心とした一般利用者に対するサービスを実施してきた。しかし今後は、地域格差のない全国的なサービスを実現するとともに、唯一の国立図書館として、海外からのニーズに応える国際サービスを強化するために、大規模・広範囲な文献提供サービスをはじめとするリモートサービスに一層重点を置く。
- ③ リモートサービスのうち、電子図書館サービスは、紙資料の電子化と電子情報の蓄積を基礎として、電子化された一次情報および二次情報を提供するサービスであり、資料保存の制約、来館利用に伴う地理的制約、有人サービスのための時間的制約を取り除く、最も優れた方式である。早期に制度上財政上の課題を関係諸機関との連携協力により解決し、長期的な視点のもとに実現を図る。
- ④ リモートサービスの効果的な普及のために、来館利用者サービスとの価格差・対応時間の差をできるだけ少なくするなど、でき得る限りリモートサービスに誘導する。
- ⑤ 当館が所蔵する国内資料については、他の図書館等関係機関との間で利用提供上の機能分担を行ない、ラストリゾート（最後の拠り所）としての機能の確保を図る。
- ⑥ ホームページ等、人的対応を介在しないリモートサービスは対象を限定しないが、有人によるリモートサービスの利用資格は、東京本館、関西館、国際子ども図書館が協力・連携した三館体制で行う以上、三館ともに同じく20歳以上とする。来館利用については三館の所蔵資料、サービス対象、立地条件に応じて、独自の利用資格を定める。ただし、国際子ども図書館における子どもを対象としたサービス、当館資料を内外に紹介する展示については、特に来館利用についての資格は定めないものとする。
- ⑦ 従来、利用者から期待、要請されながらも、提供できなかったサービスについては有料サービス制を導入し、総体としてのサービス向上に努める。
- ⑧ 立法活動に向けた資料と情報の提供は当館の最重要使命であるという認識のもとに、利用者サービス部門においても、利用提供だけでなく資料情報の収集整備の面でも、国会サービスを最優先する体制を構築する。行政・司法各部門に対するサービスは国会サービスに準じることとする。

3. 2 東京本館の利用者サービスにおける基本方針

関西館、国際子ども図書館の基本方針は、別途各実施計画を参照。

- ① 人的物的資源に大きく依存する来館利用サービスの対応能力には限界があり、また保存図書館としての責務を十全に果たすためには、一定の入館基準の設定が必要である。昭和61年機構改革における大学生・短大生への特例措置廃止により、大学図書館の利用また大学図書館を経由しての利用を促進した結果からみて、満20歳以上という現行の利用資格を変更する理由は見当たらない。
- ② ただし、満20歳以下であっても、当館にしかない資料の利用について、特に大学・公共図書館等からの紹介状を有する利用者には当該資料の利用に限り、現行の通り入館を認める。
- ③ 保存すべき国内資料・コレクションの大半は東京本館に配置される予定であり、保存図書館として、ラストリゾート（最後の拠り所）として果たすべき役割を念頭に置く。
- ④ 開館日・開館時間については、利用実態や要求に即した設定、改善を行う。
- ⑤ 書庫計画の策定、その反映である出納カウンターの在り方、専門室の構成等については、国会サービスを含めた利用者の便宜、利用者の利用実態に即した改善を重視する。
- ⑥ 利用者の視点に立った丁寧で迅速なサービスの提供を原則とするとともに、国立図書館としての当館の役割・責務に対する理解を利用者に求めるなど、双方向のコミュニケーションの積極的な実現を図る。
- ⑦ 専門室は、各専門室の主題性を明確にし、関連分野を統合する考えに基づき再編成する。また、当館では所蔵しない資料・情報についても、適切な誘導・案内ができるようナビゲーション機能を持たせる。これにより、各室所管資料、当館所蔵資料の案内に加え、主題別の専門情報を、各室の性格に応じたサービス体制の下に提供する「専門情報室」としての役割を担うこととなる。
- ⑧ リモートサービスで充足可能な文献・情報の調達が来館利用者サービスから減少する分、来館することによってしか利用できない資料・コレクションの利用者や新しい専門情報室の利用者の比率が増加することが予想される。こうした来館利用者の利用目的に柔軟に対応し、利用者の需要に応えるサービスを円滑に運営するため、一定の利用者コントロールを実施する。

4. 東京本館の利用者サービス

4. 1 来館利用者

4. 1. 1 来館利用者の想定

(1) 関西館開館後における来館利用者数の推計

分散配置により、関西館には科学技術系の和雑誌、全分野の洋雑誌が配置されることと

なっている。これまでの調査によれば、関西館に配置される雑誌の利用率は25%で、複写については54%である。この結果、関西館開館後の来館利用者は、少なくとも20%程度の減が予想される。

リモートサービスの普及も来館利用者数に少なからぬ影響を与えることが予想される。同じ調査によれば、あらかじめ資料を特定して利用している利用者は80%にものぼる。Web-OPACの利用が普及し目録検索とリンクした郵送複写サービスなどが広く浸透すれば、複写による文献調達は来館利用から大きく減退する可能性がある。しかし、リモートサービスの恩恵を最も多く受けるのは遠隔地の利用者であり、遠隔地の来館利用者比率が約5%であることを考慮すると、現在通勤圏内の来館利用者がリモートサービスと来館利用どちらのサービスを選択するかが現実的には来館利用者数変動の最も大きな要因となる。

主題性を重視した専門情報室の登場、インターネットを含めた外部情報源の館内における提供、有料サービスの導入等の新たな展開は、来館利用者を増加させる要因としてあげられる。

以上を総合すると、来館利用者数の推計としては関西館開館直後は減少傾向を示し、その後については、上記にあげた諸要因に左右されるが、何らかの政策的誘導を行わない限り一定のカーブを描いて上昇すると想定される。

(2) 来館利用者像の想定と政策的誘導

来館利用者像は大きく変わる要因を持っている。ホームページが充実しその利用が促進されることによって、当館所蔵資料の検索が容易となり、当館以外では利用できない資料の利用は増えるであろうし、法令資料や地図など特色ある資料群・情報資源を求めて専門情報室を訪れる利用者が増えることも予想される。資料と情報の百貨店的機能を求めて来館する人は相変わらず多いであろうが、会社・機関等から依頼されて来館する人なども含めて、リモートサービスの内容が充実すれば、リモートサービスをもう一つの有力な選択肢とするようになる可能性もある。そのほか、快適な施設の利用や知的雰囲気を求める人、日本最大の図書館を体験したくて来館する人など、資料・情報の利用には関係しない利用も相変わらず少なくないと思われる。インターネットの普及度が高まれば、インターネットによって当館を知り来館する人がより多くなると予想される。

これらはいずれも何らかの政策的誘導を行わない場合の来館利用者像であるが、当館側の人的物的対応能力や資料保存対策の面でも限界がある以上、政策的に利用を優先すべき利用者像は、当館以外では利用できない資料・コレクションの利用者や、法令や地図など特色ある資料群・情報資源を求めて専門情報室を訪れる利用者などである。リモートサービスで利用目的を達成できる利用者はでき得る限りリモートサービスに誘導し、来館することによってしか利用目的を達成できない利用者を優先する仕組みを持つべきである。

4. 1. 2 利用者とのコミュニケーション

(1) 現状における問題点

① 来館利用者に対する現状の掲示物やパンフレットは個々の手続き案内に終始し、国立図

書館としての当館の全体像がとらえにくく、当館が納本図書館、保存図書館であることなど基本的な理解が乏しいままに利用者は館内での行動を強いられている。

- ② 特に、一日の来館利用者数の 15%から 20%を占める初回利用者に対する案内は、入口付近にパンフレット、利用案内ビデオが置いてあるだけであり、使い方がよくわからず、案内する職員側も同じような質問の受け答えに連日終始し、どちらにとってもストレスが生じ易い事態となっている。
- ③ 全般に来館利用者とのコミュニケーションは、利用者行動に即して人的物的案内を行っているのみで、消極的かつ受身である。
- ④ 広報としての位置付けとはいえホームページを開設し、非来館利用者への利用案内等をネットワークを通じて行っているが、電子メールによる意見、感想、苦情等が送られてきているにもかかわらず、処理体制が確立されていない。

(2)提案

- ① 総合案内を入口近くに配置（「4.3 専門情報室／リファレンスサービス」参照）し、かつ総合案内の一角に初回利用者用のコーナーを設ける。
- ② 初回利用者に対しては、当館の役割・責務に対する理解を求めると同時に、利用者の視点に立ち、十分わかりやすく丁寧に案内するようつとめる。
- ③ 設置が予定されている利用者用の P C には、全てのパンフレットの内容を体系的に取り込んだ利用案内機能を搭載する。
- ④ サイン、パンフレット、ビデオ、P C 等が全体として利用者に与える利用効果と内容の整合性をチェックし、その際には当館の国立図書館としての基本的性格が自然に目や耳にはいる方法を開拓する。
- ⑤ サインを利用者の自然な心理に即したものにす。一例をあげれば現在の利用者入口は階層表示が 2 階となっているが、利用者からしてみれば地表との関係からしても自分が 2 階から入館したとは理解しづらい。現状の 2 階を 1 階に改め、このことによる混乱をなくすべきである。
- ⑥ 新館講堂を利用し月一回程度定期的な講演会、説明会などを行い、当館の利用法や当館を取り巻く環境等に対する理解を深める機会を積極的に創出する。
- ⑦ 電子メールによる投書を従来の投書と同一の体制で処理し、集計・分析するにあたっては両者を総合して行う。

(3)課題

利用案内機能のシステム化、初回利用者への体系的案内体制の確立、利用者の自然な心理にそったサイン・パンフレット等の見直し、説明会や講演会の内容の検討、電子メールの処理体制の確立など、利用者ガイダンス機能を強化することによって、利用者の情報リテラシーを向上させること。

4. 1. 3 利用のコントロール

4. 1. 3. 1 登録制の採用

(1)現状における問題点

- ① 二回以上利用する利用者が大半であるにもかかわらず、住所氏名等を来館する都度、利用者に書かせている。

- ② 入館時に身分を証明する証書類（免許証等）の呈示を求めているため、資料の切り取り、偽名の使用等が頻発し、資料保存上の危機、著作権法違反等の状況を招いている。

(2) 提案

- ① 来館利用者はすべて利用登録者とし、バーコード管理による登録証（紙製）を発行し、初めての利用者以外は登録証の呈示により利用カードを発行する。これにより毎回住所氏名等を記入する必要がなくなる。また、Web-OPACや新来館利用者サービスシステムと連動させることにより、利用者は資料の請求および複写申込時において個人情報の記入を求められることもなくなる。
- ② 登録証作成の際には、身分を証明する証書類（免許証など）の呈示を求め身分の確認を行う。

(3) 課題

証明手段を持っていない人に対する具体的な対応を定めること。

4. 1. 3. 2 利用目的別対応

(1) 現状における問題点

- ① 現状のサービス水準は、対応能力の限界から導き出された画一的な制限措置によっており、新しい来館利用者像に見合うものとはなっていない。
- ② 当館来館利用者のなかには、当館でしか事実上利用することができない資料をより多くかつ効率的に利用したいという要望を持つ者がいるが、利用者の殺到とそれに伴う利用上の様々な制限措置のためにその要望に応えることが難しくなっている。
- ③ また、専門資料室のみで利用目的を達成する利用者が現状でも三割程度いる。繁忙期にはバイパス方式により、これら利用者を別ルートで入館させているが、利用者を利用目的別でグルーピングする考え方はまだ不徹底である。

(2) 提案

- ① コアジャーナルの大幅な開架や外部情報のナビゲーション機能に中心的な役割を果たす専門情報室について、規模の拡大を図り利便性を増大させる。
- ② これにより書庫出納の軽減を図るが、書庫出納の対応能力には限界があるため、それに見合った上限枠を設定する。上限枠を越える場合は基本的に先着順とする。
- ③ ただし、総合目録の整備により他館での利用を誘導することが可能となった条件をふまえて、当館でしか利用目的を達することができない者、他の図書館の紹介状を有する者、調査研究のために当館を利用する者に対しては、一定の申請・審査を経て、別途定める要件に適合する場合に限り、一定の特典を与える。
- ④ 上記の要件を満たす者を優先させる制度を設置する代わりに、現行の一般研究室利用制度は廃止する。

(3) 課題

別途定める要件の具体化、申請手続き、特典の内容、入館待ち時の入館ゲート外のスペースの活用方法など。

4. 2 来館利用者サービス

4. 2. 1 入口一本化

(1)現状における問題点

新館開館以来、来館利用者の入口は本館、新館双方に設けられてきたが、これまでも、入退館業務の重複と要員の過剰配置の問題が指摘されてきた。最近では昼休み出納の一部実施や複写サービスの拡充により、入退館時間の分散化の傾向が顕著になっていることから、入り口を2カ所にする必要性が低下している。

(2)提案

- ① 来館利用者の入口は本館入口に一本化し、新館入口は、展示会、シンポジウム、行事用の入口に特化させて利用する。また、新館ゲートは非常用とし、本館ゲートに障害が発生した時に使用する。
- ② 本館入口において、初回利用者に対する利用者ガイダンス等を集中して実施する。

(3)課題

本館ロッカーの不足対策や設計者の意匠権との調整。

4. 2. 2 OPACと連動した新来館利用者サービスシステムの導入

(1)現状における問題点

- ① 現在の入退館管理システムでは資料の請求、出納、貸出、複写、返却にかかる資料の個別的な管理は従来どおりの人手に頼っている。また、専門資料室はこのシステムに取り込まれていないため、手作業とシステム上の処理が混在し、利用者が混乱するという難点がある。
- ② 一方、OPACやCD-ROMによる資料検索が利用者の間でも定着してきたところから、パソコン利用を前提として、資料検索と資料請求等を連動させたシステムを採用することが可能な条件が整いつつある。

(2)提案

- ① 入退館、資料の請求・貸付・返却管理、複写管理に関するシステムを統合したトータルなシステムを構築する。これにより利用者は初回の来館の際に一度、氏名等の個人情報を入力すれば、再度それら事項の入力あるいは入力を求められることがなくなる。
- ② さらに上記のシステムにはOPACも連動させて、OPAC上の情報を利用して資料の請求・貸付・返却管理、複写管理が可能となるシステムを構築する。これにより利用者は、請求前に資料のステータス情報や所在情報を知ることができる上、資料請求票への書き写し間違いによる出納のトラブルも解消され、出納業務が効率化する。

(3)課題

具体的なシステムの仕様を確定していくこと。

4. 2. 3 閲覧公共スペースにおけるPC、目録の配置

(1) 現状における問題点

今後、Web-OPACが来館利用の検索手段の中心になるが、現在、目録ホールにはカード目録および世界各国の全国書誌が相当程度の場所を占めており、これらを今後どうするのが問題である。また、各資料室では利用者用のOPACが配置されておらず、利用者は目録ホールにいかなければOPACを利用することはできない。

(2) 提案

①目録ホールの目録検索ツールは、原則としてOPACおよび冊子目録に限定する。検索ツールがデータベース化されておらず、かつ冊子目録もない資料群に限り、暫定的にカード目録を置く。

②目録検索用端末にはWeb-OPACのほか、利用者管理システム、利用案内機能をもたせる。目録ホールおよび専門室に配置するほか館内の公共スペース各所にも配置し、そのスペースの特性に応じて機能を特化できるようにしておく。

③インターネットおよび有料ネットワークに接続する端末は、機器管理等の問題があるため、当分の間は職員が対応しうる専門室に限り配置する。

④現在、目録ホールに配置されている各国の全国書誌は、できる限り電子情報に振り替え、冊子目録以外に手段のないものに限り、本館回廊部分も含めて、開架スペースを検討する。

(3) 課題

専門情報室に配置する予定の有料ネットワークへの接続の課金処理

4. 2. 4 資料配置と出納カウンターの切り分け

関西館開館に伴う資料の分散配置により、主として新館に発生する空きスペースへの対応策として、次の2案を選択肢として提示する。

なお、専門室所管の出納資料は、近接の書庫に排架場所を確保し、その室の責任で出納する。

(第1案) 洋図書の新館配置

本館の洋図書をすべて新館書庫に移すことによって、本館書庫には図書15年分の空きを確保する。

洋図書の出納は、新館2階の雑誌カウンター又は3階に設置予定の人文総合情報室のカウンターで行う。

本館が和図書、新館が逐次刊行物および洋図書という資料配置は、利用者にとって分かりやすい。洋図書の出納は現在1日200冊弱程度なので、他のカウンターにとって大きな負担にならない。

(第2案) 分類別の資料配置

本館には社会科学・科学技術関係の図書・雑誌を配置し、新館には人文総合関係の図書・雑誌を配置する。本館に配置する資料は、図書では、国立国会図書館分類表のA～EおよびM～S。雑誌では、Z 1 から Z 6 までと、Z 41、Z 51、Z 61である。この配置により、国会サービス関係者も含めて、利用者のほとんどは新館と本館のどちらかで用を済ますことができる。

資料の出納は、本館・新館の2階カウンターでそれぞれの資料について行う。

分類別の配置は機能的には望ましいが、実施に人的物的資源が必要となる。

4. 2. 5 出納業務の再編／「昼休み」の廃止

(1)現状における問題点

- ① 昭和61年の機構改革時に雑誌の書庫内出納作業は委託外注化されたが、窓口業務と図書の書庫内出納業務については、諸般の事情のため、委託外注化を実施できないままできた。
- ② これまで、利用者サービスの向上策を検討する際、要員の問題がネックになり実現できていないことが多々ある。その一つの事例として、いわゆる「昼休み」の問題がある。ほとんどのカウンターにおいて、11時50分から13時までの時間帯を昼休みとしてサービス内容を限定している。利用者には便利な制度とは言えず、また在館者の滞留を招く結果ともなっている。昼の時間帯のサービス提供は永年の懸案事項ではあるが、未だ解決していない。

(2)提案

- ① 閲覧窓口業務機能の一部および図書の書庫内出納業務を委託外注する。
- ② 図書・雑誌・複写の窓口については、諸条件を整えた上で「昼休み」を廃止する。

(3)課題

委託外注化する部分と職員が行う部分の切り分け、昼の時間帯のサービスレベルの検討、閲覧時間の繰り下げ等柔軟なサービス時間の設定の検討。

4. 2. 6 書庫管理および資料管理

(1) 現状における問題点

- ①現在書庫は、新館、本館とも配置されている資料によって管理部局が分かれており、実状を把握している資料管理部門で書庫配置計画を行うことができず、機能的かつ柔軟な対応ができていない。
- ②雑誌記事索引CD-ROMを介した新しい複写方式の導入をはじめとする文献提供サービス

の発展、電子図書館事業の進展に伴う資料メディア変換事業等、これまでの書庫計画では想定されていない大きな作業スペースを必要とする事業の展開が予定されている。

- ③現在、図書は層別の分類排架方式をとっているが、定期的に平行移動の必要がある上、大きさの異なる資料が混在し、書庫管理面、資料保存面およびスペースの効率の面から見て多くの問題を抱えている。一方、図書目次情報など書誌データベースが充実し、ブラウジングに必ずしも依存しなくてもよい状況が生まれている。
- ④資料情報のデータベース化が進み、和図書についてはほぼその遡及作業が完了し、機械検索が可能となった。しかし一冊ごとの個別管理はなされておらず、新しい来館利用者サービスシステムによる貸付返却管理だけでなく、今後予定される図書のメディア変換作業を進める上でも大きな障害となっている。
- ⑤雑誌、図書とも製本工程に最長1年近くの期間がかかっているため、少なからず閲覧利用に支障をきたしている。

(2) 提案

- ①東京本館の書庫管理は、書庫配置計画を含め、新館・本館ともに一元的に統合された組織機構で行う。三館相互の書庫計画を含めた総合的な調整が必要な場合に限って総務部企画部門で行う。なお、個別の所管資料の管理は現行どおり各部門ごとに行う。
- ②複写作業、メディア変換作業等のため、書庫内において十分な作業スペースを確保し、通信設備等の必要な整備を行う。
- ③従来の分類排架にとらわれず、新刊納架、書庫計画、平行移動等の書庫管理業務を軽減し、資料保存にも配慮した合理的な排架方式を検討する。
- ④新しい来館利用者サービスシステム稼動時まで、できるだけ多くの個別管理を実現する。図書については、資料群により優先順位をつけて個別管理の処置をとる。新聞・雑誌は、製本管理システムと組み合わせてデータを蓄積して、製本単位の個別管理を行う。
- ⑤製本期間を短縮し出納不能を減らすために、製本準備作業の合理化を進めるとともに、資料所管部局の計画通りに作業が進行するよう、業者の選定を含めて委託外注業務の見直しを図る。

(3)課題

資料の排架方式、個別管理の方法とその優先順位の具体的検討。

4. 2. 7 開館日・開館時間

(1)現状における問題点

週休二日制が定着し生涯学習の機運の高まる中で、柔軟なサービス体制をとる図書館が増えており、休日や夜間開館を当然とする利用者が増加している。

当館の現状をみると、これまでも月1回の土曜日開館に対する不満が度々寄せられていたが、今後は土曜開館日増加の要求がますます強まることが予想される。また、Web-OPACの公開に伴い、当館所蔵資料の利用を求める地方在住者の来館が、これまで以上に増加することが予想され、これらの層からの土曜開館日の増加要求も無視することができなくなる。

一方、夜間閲覧に関しては、複写受付を実施していないなどサービス内容が不十分なことと、最近の平日の労働時間の延長傾向もあって夜間のみの利用者が減少しており、利用者数は投入される資源に見合ったものとは言い難く、これまでも何度か見直しの必要性が指摘されている。

(2) 提案

①土曜開館日をできるだけ増やす。

②現行の一般研究室利用制度による夜間閲覧は廃止し、代わりに、特定の曜日（例えば金曜日）のみ開館時間を延長する。その曜日には、複写サービスも含め、昼間とほぼ同様のサービスを実施する。

(3) 課題

土曜開館日の増加、開館時間の延長を実現するためには、以下の課題を解決しなければならない。

①国会サービス重視及びリモートサービスの充実というサービス理念との調整

②利用者サービスには一定の専門的知識を要するので要員の確保には質的量的制約があるため、種々の条件を検討しなければならない。

具体的には、開館日については、代替休館日の増設、定例休館日の廃止、柔軟な代休制度など。開館時間については、交代制勤務の採用、超過勤務手当による運営、閲覧開始時間の繰り下げなど。両者に共通するものとして、サービスポイントの見直し（全ての専門室を同時に開室するか否か）、外注委託の拡大、非常勤職員の有効な活用、予約出納制の採用（特に小部屋）、などがあげられる。

4. 3 専門情報室／レファレンスサービス

(1) 現状における問題点

① 61年機構改革の結果、各専門資料室において所管資料の組織化が行われるようになった。しかし、レファレンス担当者が、カウンター業務、文書レファレンス、選書業務、製本業務などの合間に整理業務を行っているのが実情であり、現在でもDB化はおろか、実際に各資料室に足を運んでみなければわからない資料群も多い。また、本来のレファレンス業務のレベルを向上させるための時間を確保することも極めて困難な状況にある。

② 専門資料室の分け方は発行主体別、資料形態別、地域別、主題別となっており一貫性が

ないために分かりにくい構成となっている。特に、機構改革時に図書の一部が新逐次刊行物として扱われることになったことで、利用者の動線が複雑となり、利用者とのトラブルの原因ともなっている。

- ③ インターネットの急速な発達及びCD-ROMをはじめとした電子メディアの普及により、電子情報を視野に入れた新たなレファレンスサービスが必要とされている。

(2) 提案

① レファレンス業務の負担の軽減

官庁・国際機関資料をはじめとする専門資料については、整理の流れの中で処理することによって、レファレンス担当者の負担を軽減し、レファレンス業務のレベル向上を図る。

利用者の利便性を高めるとともに、出納業務の軽減を図るために、主題のコアジャーナル等利用の多い書庫内資料については、可能な限り専門室に開架する。開架資料は、原則としてⅡ種資料で構成するが、Ⅱ種資料で構成することが困難な場合は、長期貸出または供用換えによる。

電子情報、外部情報資源を極力活用することにより、利用者のニーズに十全に応える。

② 専門情報室の切り分け方

各専門室の資料構成と要員の配置については、主題性を明確にし関連分野を統合する考えに基づき、以下の専門室を設置する。

1) 国内政治法律情報室

国内行政・議会情報の利用提供機能と法律図書館機能とを合わせ持つ専門室。国内の法令、判例、立法過程、行政過程を調査する際に、関連資料・情報が同時に利用できる。

2) 外国政治法律情報室

外国の行政・議会情報、国際機関情報の利用提供機能と法律図書館機能とを合わせ持つ専門室。ネットワーク上での公開が進展している外国の行政情報、議会情報等を統合した専門室とすることによって、一般利用者の利便性を高めると同時に、国会サービスにおいてニーズの高い諸外国の行政・議会・法制度の調査にも対応することが可能となる。

3) 経済社会・統計情報室

経済社会関係の参考図書と各種発行主体の統計資料を開架し、当該分野の資料・情報を迅速に提供する。

室内を経済社会コーナーと、統計コーナーに分け、会社録等利用が多い資料は利便性の高い位置に一括排架する。

4) 科学技術情報室

科学技術資料分野の専門性の高い文献・情報を提供することが主たるサービスであり、

また一般利用者のニーズに応える機関もこの分野は他にほとんどない。更には国会サービスの観点からも重要な役割を果たすことが期待される。

5) 政治史コレクション室

日本の近現代政治史研究に資するための基本資料として、当館が特に収集した資料群（憲政資料、占領期資料、沖縄占領期関係資料、今後の収集資料）を利用に供するとともに、参考図書類の排架により同分野のレファレンスにも対応する。

6) 人文総合情報室

音楽を含む人文関係分野に図書館・情報科学等に関する分野を加えた専門情報室。一室に統合することにより、総記に属する参考図書類などを共有し、室内を人文、図書館・情報学、出版文化史コーナー、日本関係コーナーなどのコーナーに分けることで各々の専門性の確立につとめる。古典籍資料、地図資料を所管する室と業務上密接に連携する。

7) 古典籍資料室

所管資料の性質上、特別な配慮を必要とする古典籍資料を提供する室として独立させる。

W、Y Rの和装本・折本のうち、明治以降に出版されたものは、現行の図書閲覧課の所管とする。

8) 地図室

古典籍資料室と同様の理由で独立させる。住宅地図を所管から外し、明治以降現在までの一枚物の地図を中心とする資料室とする。

9) 新聞情報室

当館の新聞コレクションを利用者に提供し、加えて関連諸機関との協力窓口として新聞情報提供の拠点としての機能を果たす。

③総合案内機能

主題性を重視した専門室の統合再編成、Web-OPACの大規模な展開を考慮すると、今後の総合案内機能は、各専門室への振分け機能及び利用者自身によるPC操作を案内・支援する機能が中心となる。

総合案内機能は一般利用者サービス部門（5.2.2を参照）によるローテーション体制を基本とする。

内容に関わる口頭レファレンスは、主題ごとに各専門室カウンターで受付ける。

④ナビゲーション機能の強化

これまでは、当館所蔵資料と利用者を結び付けるパイプの役割がレファレンス担当者の主要な機能であると考えられる傾向にあったが、今後は日本のみならず世界中の書誌情報を視野に入れて、当館に所蔵していないものについても案内ができるようにする。

⑤電話・文書レファレンスサービスの処理の改善

図書館からの電話レファレンスに対する受付窓口を一般利用者サービス部門に置き、所蔵調査、所蔵機関調査また書誌的事項の調査等の簡易なレファレンスに応じる。その他については、各主題の専門室に振り分ける。

個人に対する電話レファレンスについては、今後も継続するが、総合案内とは分離し事務室内の一角で行う。録音なども積極的に活用し、利用案内、所蔵案内、各専門室への振り分け機能に特化するように努める。

文書レファレンスについては、図書館経由のものに限ることとする。原則として、東京本館を窓口とし、主題・資料群に応じて各専門室等に振り分ける。電子メールによる受付処理も行う。

⑥専門情報室関連の業務体制

選書体制等蔵書構築関係の業務については、別途検討する。

各主題に関わる専門情報データベースは各専門情報室で作成する。各専門情報データベース全体の調整等は、当該部局を総括する部門が行う。

⑦一般閲覧室・専門情報室等の配置

社会科学系及び科学技術系の専門情報室は、本館2階及び3階に近接して配置する。来館利用者及び国会サービスの関係者にとって分かりやすくアクセスしやすい配置とする。

政治史コレクション室と地図室、新聞情報室は現在の配置とする。

人文総合情報室と古典籍資料室は新館3階に配置する。

⑧展示会等の強化

常設展及び企画展等の企画運営を行う。展示会の開催は、館の蔵書を国民に紹介する一つの方法であると同時に、スタッフの専門性を涵養するのにも効果がある。

(3)課題

具体的配置案の確定、排架すべき資料情報の選定、住宅地図の扱い、蔵書構築関係業務の体制。

4. 4 複写サービス・図書館間貸出

4. 4. 1 複写サービス

目前に控える機構改革を前提とした複写サービスの業務体制の検討に着手するためには、来館複写サービスの将来像、及び当館所蔵資料の大部分がシステム化されたりリモートサービスとして提供可能となるまでの過渡期における対応についての検討が前提となる。

特にD S Sについては、逐次刊行物部において、各年度の位置付け、サービス、システ

ム、業務体制、法的・制度的課題等に区分けした段階的实施計画を総務部と協議の上、年度末までに作成する予定である。

このため、ここでは、利用者サービスの観点から今後早急に検討し結論を出さねばならないと思われる課題を列举するにとどめることとする。

- ① 東京本館、関西館、国際子ども図書館の間のリモートサービスに関する業務体制のあり方について検討する必要がある。とくに受付窓口は関西館に置くとされてきたが、本格展開までの過渡期においてもそれが妥当であるか否か。
- ② 来館サービスとリモートサービスの業務体制を同一系統とするか否か、館の組織機構と委託業者の双方について検討する必要がある。
- ③ 著作権法第31条を前提としている現在の複写サービスの体制に、どのような形で著作権法第31条外で展開する新規サービスを組み込むか。両者の関係をどう規定するか。
- ④ 各種形態のサービスを、料金設定も含めてどのように体系化するか。
- ⑤ 来館複写サービス受付の将来像を、現在のような集中型と、各資料所管セクションにて複写受付をも含むトータルなサービス提供を行う分散型に想定するかどうか。
- ⑥ セルフコピーの導入については、著作権法及び資料保存上の問題点が多いので、導入のための条件と対象資料、導入の有効性を勘案してその具体的方法を検討する必要がある。
- ⑦ 従来から要望の強い回数制限撤廃等について、実現のための条件作りを検討すること。
- ⑧ 国際複写サービスについては、料金徴収方法等を改善し、複写サービスと統合する方向で検討する。

4. 4. 2 図書館間貸出

(1)現状における問題点

図書館間貸出は館法第21条第1項に定められた当館の業務である。総合目録ネットワークの構築等、他機関同士の相互貸出の基盤整備ができつつあるが、現状では当館に貸出依頼が集中する傾向がある。今後Web-OPACの公開によってさらに貸出依頼が増大すれば、亡失・破損・磨耗の危険性や貸出による長期間の閲覧利用不能の増加が予想される。

(2)提案

- ① 公共図書館の県域・ブロック内総合目録の作成支援、大学図書館のNACSIS-ILL、NDL-ILLシステムへの参加の促進等により、当館以外の相互貸借が円滑に行われ、貸出が分散するよう積極的に支援する必要がある。
- ② どうしても当館所蔵資料の利用を必要とする場合には、原本の貸出の他に著作権法31条による図書館用コピーを購入してもらう方法も考えられる。相互貸借のための費用がも

のの形で残るため、他の図書館間の相互貸借資料として利用することも可能となる。

③ 国際貸出についても、図書館用コピーの購入等の方法の可能性を検討する。

(3)課題

図書館館貸出については、現在、所管部局である図書館協力部で検討中であり、その検討結果を待って、具体的方法を策定する。

4. 5 有料サービス

(1) 現状における問題点

これまでの当館の利用者サービスは、紙媒体資料の利用提供と、著作権法31条内での複写サービスが中心であり、国費で賄うという制約もあって、最近の電子情報サービスの出現により複雑高度化した利用者の要求に十分応えているとは言い難い。

(2)提案

有料サービスを実施することによって、資料と情報を求める多様な利用者の高度な要求に応える。具体的なサービスメニューとして、著作権法31条外の様々な複写サービス、事実調査・調査補助・翻訳を含む高度なレファレンスサービス、電子情報の提供の拡大などが想定される。

(3)課題

有料サービスを支える制度的基盤、無料・有料サービスの原則と目的、有料サービスと表裏一体の問題である業務委託等については、経営改革検討委員会の第二期の検討課題として、別途チームを組んで検討中であり、その検討結果を待って具体的方法を策定する。

5. 一般利用者サービス部門の組織編成

前章におけるサービス内容に関する提案を実現するために、それを可能とする機構のあり方を提示する。その際、従来の閲覧サービスと利用案内・資料案内等レファレンス・サービスとの統合、雑誌・図書・専門資料等資料ごとに別れていた書庫管理業務の一元化、入館ゲートや図書出納などへの業務委託の拡大を可能とするための体制づくりをひとつの眼目とし、さらに主題専門室の効果的かつ効率的な編成に配慮した。なお、リモートサービスの業務体制のあり方については、関西館における体制との調整が今後必要である。

5. 1 方針

①現在主に3部局（図書部・逐次刊行物部・専門資料部）に分散している類似機能を統合することによって、業務の効率化と利用者サービスの利便性の向上を図る。また、業務の統合等によって職員の専門性の向上を可能とする。

- ②利用者サービスに係る政策決定の迅速性及びその整合性を保障するため、企画・調整及び管理機能を強化する。
- ③専門室とその運営を行う組織の単位は単純に一对一の対応関係とせず、機能の最大限の発揮と効率化の観点から組織編成を行う。
- ④書庫出納や複写業務など、質的・量的に業務委託の比重が大きいことに配慮し、委託外注管理の責任・監督体制を確立する。
- ⑤見学を含めた利用者ガイダンス及び展示会の企画運営を利用者サービス業務として組み込む。
- ⑥国会サービス優先の原則を各部門で制度的・体制的に保障する。

5. 2 機構

利用者サービス部（仮称）を設置する。その編成は以下のとおり。

5. 2. 1 運営・企画部門

部内総括、利用者サービスの調査・企画調整、他部局との調整、展示会の運営総括、関係諸機関との協力に係る企画調整、利用者サービス関係システムとデータベースの企画調整（レファレンス情報データベースの運営は各専門室がおこなう）

5. 2. 2 一般利用者サービス部門

閲覧業務の管理運営、総合案内業務、利用者ガイダンスの運営、電話・文書レファレンスの受付（図書館経由・個人とも）、図書館間貸出の運営、来館利用者サービスシステムの運営

5. 2. 3 書庫管理・資料管理部門

書庫配置計画の策定・実施・調整、利用に関わる資料管理全般の企画調整、排架方式・出納方式・資料管理方式等の調査と立案、製本化の方針を含めた製本準備、書庫利用の管理、書庫資料管理システムの運営

5. 2. 4 人文総合情報部門

人文総合・古典籍・地図の各専門資料室の管理運営、古典籍・地図資料の組織化、主題関係情報の利用提供、所管資料の管理、展示会等の企画運営、関係諸機関との連携

5. 2. 5 政治法律情報部門

国内・外国の各法律政治情報室及び政治史コレクション室の管理運営、政治史コレクション資料の組織化、主題関係情報の利用提供、所管資料の管理、展示会等の企画運営、関係諸機関との連携

5. 2. 6 経済社会・科学技術情報部門

経済社会統計及び科学技術情報室の管理運営、主題関係情報の利用提供、所管資料の管理、展示会等の企画運営、関係諸機関との連携

5. 2. 7 新聞情報部門

新聞情報室の管理運営、所管資料の管理、新聞総合目録データベースの運営、関係諸機関との連携

5. 3 留意点

1. 主題専門室の帰属については、国会サービス部門との調整が今後必要であるが、国会サービス優先の体制は保障する必要がある。
2. 部の規模は、委託外注の範囲、主題専門室の帰属先などによって大きく左右されるが、規模の算定にあたっては、選書業務やレファレンスデータベースの作成等に必要な業務の一体性の確保を視野に入れて検討する。
3. 複写サービスに関連する組織機構については、4.4.1で述べたとおり現在業務のありかたを検討中であるため、来館複写サービスについても含め、ここでは触れない。検討の結果を待って、あらためて組み入れる必要がある。
4. パッケージ系電子出版物の利用については、現在専門資料部を中心に検討を進めており（「CD-ROMの利用提供に関する検討会」）、その結果を待って組み入れることとする。