

第5回 多摩市立図書館本館再整備基本計画検討委員会

日時：平成30年5月13日（日）午後1時から4時40分まで

場所：多摩市役所 西会議室

出席者：（基本計画検討委員）常世田委員長、松本副委員長、寺内委員、前田委員、
青木委員、辻山委員、大石委員、佐藤委員、
古谷委員、横倉委員

欠席：井上委員

（事務局）清水教育長、須田教育部長、中島図書館本館整備担当課長、
笹原企画運営担当主査、米山サービス係長、福島主事
コンサルタント3名

○ 開会

委員長： 第5回多摩市立図書館本館再整備基本計画検討委員会を開催する。
本日は委員1名から欠席の連絡が入っている。10名の参加であり、検討委員会として成立する。

（配布資料確認）

○ 報告等

委員長： 事務局から説明をお願いする。
事務局： 事前公開資料に対する市民意見の応募状況について報告する。今回は6名の方から意見をいただいた。
資料5「第5回図書館本館再整備基本計画検討委員会の事前公開資料に対する市民意見」を説明。

委員長： いただいた意見を議論に反映したいと考える。

○ 議事

委員長： 事務局から議事進行の説明をお願いする。
事務局： 今回の検討委員会の大きなテーマは「管理運営」について。
（本日の議事進行説明）

1. サービス時間の見直しと利用拡大

委員長： 事務局から議事に関する資料の説明をお願いする。

事務局： 資料1「論点1：サービス時間の見直しと利用拡大」を説明

委員： サービス時間の見直しの検討は、職員向けのICT環境のサポートがない前提のように思う。利用者の利便性とICTを活用した業務の軽減という二つのことが、検討の視点として欠かせないのではないか。

多摩市の場合、人件費を増やさないで利用時間の改変を行いたいという制約があるが、提案の範囲内が限界のように思う。働く世代としては、開館が19時30分まででは使いにくい。時間延長する分は、サービスを限定しても利用を促す効果はあると思うので、良いのでは。ICTを活用して職員の負担を軽減することを併行して検討してもらいたい。

市内どこかの図書館を開けるという意図は理解できるが、月曜休にするなら、

他市と同様に祝日に重なる日は避けられないか検討してもらいたい。

委員： 新本館のサービス・開館時間を考える上で、立地の条件は変えられないので、立地のあり方を踏まえて検討したい。

新本館の予定地は、多摩センター駅には近いが駅を出てすぐにあるとは言えない。仕事帰りに寄るには少し遠いので 21～22 時までの開館は効果が薄いように思う。遅い時間までサービスを展開するのは、駅前拠点館の方が効果があるだろう。また、新本館は中央公園と一体となった魅力はあるが、夜間や冬の夕方は暗くなるので、小中学生の利用には心配がある。

その他、様々な条件は考えられるが、サービスによって利用されやすい時間が変わってくるだろう。更に分析をした上で、特定のサービスの時間延長等で、職員の配置・維持管理のコストを抑えていく検討をしたい。

委員： 課題 1-1 について、地域館の開館を 10：00～17：00 とするのは良いと思う。開館日の見直しについては、コミュニティセンターと複合しているところが多いので休館日を調整できるのか疑問に思う。

課題 1-2 について、新本館は駅から遠いので、多摩センター駅の市役所出張所で予約受け渡しを行ってはどうか。出張所は 17 時までなので、浦安市の駅前サービスコーナーのように、7時から 21 時まで開けるよう運営できるとよい。

拠点館で 21 時まで延長する予約受け渡しは、貸出を支えるサービス。ビジネス層に利用を拡大する計画であれば、世論調査にある「買って読む」という人たちに図書館をアピールできるといい。書店に在るのは主に新刊本なので、図書館では幅広い資料を見せ、司書が利用者の求める資料につなげたり、日経などのデータベースを案内したりする必要があるのでは。そうすると、週 1 回は夜間のフルサービスがあれば、と思う。

委員： 開館日の見直しは利用者のためでもあるが、職員体制の再構築のためになるか考えたい。浦安市では館内整理日に月 1～2 回職員が集まって会議をするしくみがあると聞いている。「たたき台」では全館が重なる休みがない。月曜休・金曜休の 2 グループに分けて会議を行うのか。週休とは別に館内整理日を設けるのか。職員養成のためにも、検討したい。

週休について、唐木田図書館は月曜休だが、多摩市民は長く木曜休に慣れている。月・金曜休の提案は職員のローテーションのためか。月・木曜休とすることはできないのか。

事務局： 月・木曜休とすることを、全く考えられないということはない。図書館を「サービス業」とすれば、利用者の求めに合わせて休みをとる、という考え方はあると思う。現在の職員の休みのパターンは、家族と過ごす時間を考慮して土・日、金・土、日・月を休む週を 3 編成にしているので、月・金が手薄になっている。それを木曜休としたときに、2 日続けた休みの設定が難しくなるということはある。実態としては厳しいが、そうすべきという考え方はあると思う。

委員： 資料 1 p. 4 の他市の事例をみると、武蔵野市の中央図書館以外では週休が金曜というところはない。金曜休の提案に違和感がある。働き方は多様になっているが、土日休みの人が多いので、金曜日を活用したい人もいるのではないか。

地域館は 17 時閉館、便利な拠点館は時間延長というのは良いのではないかと。開館時間の延長に伴って閉館する時間もつくる、ということは痛み分けとして市民も受け入れる必要があるだろう。いつでもなるべく長い時間開けてほしいという人もいると思うが、アンケートや実態調査をした上で検証すべきだ。現状の運営時間にしたときも、あまり検証なく開館時間を延長してきたように思う。

副委員長： いままで出た意見を聞いていると、概ね事務局の提案に賛成の方が多いようだが、私は違う意見を持っている。資料 1 p. 6 のアンケート結果を見ると、現在の開館時間では利用できない人がいるようだ。p. 4 の他市の開館の状況を見ると、指定管理や窓口委託の図書館では開いている時間が長い。直営の浦安市でも分館を含め開館している日が多く、開館時間も長い。利用者にとっては、なるべく長く開いていた方が良いと考える。

p.2 の提案では新本館が月曜休となっているが、現在の本館は開館しているので、新本館はなるべく多く開館してもらいたい。

地域館については、利用者の行動も考える必要がある。近くにある図書館に行くので、休館しているなら違う日に行くのか、行きたい日を決めて開いている図書館に行くのか。唐木田図書館は休館日が違うので、利用者の動きを調査すると参考になるかもしれない。

委員：

武蔵野市の運営について説明する。

- ・資料1 p.4 の訂正。中央図書館の開館時間：平日は9時半～20時。
- ・吉祥寺図書館は20時、武蔵野プレイスは22時まで開館。(土日祝とも)
- ・毎月第一水曜日は休館しているが、全員出勤。
コンピュータのメンテナンスや会議、書架整理などに充てている。
- ・中央図書館は直営で、市職員の休みは金・土または金・日の隔週交替性。
土日が手薄になる。
- ・吉祥寺図書館と武蔵野プレイス(指定管理)の職員は、週2日休み。
土日に休みを取るの難しい状況となっている。
- ・週休をとる理由はコスト。中央図書館、分館のどちらかが開いている。

開館時間を増やせば人件費は上がる。時間ずれ勤務とすればシフトは2班必要で、その結果昼間のように勤務が重なる時間帯は職員が多いが、朝夕は手薄になる。

ICTの活用はとても大切。自動貸出返却・予約受け取りは大変便利でカウンターの動きが劇的に変わる。武蔵野プレイスでは、カウンターで貸出・返却業務は行わない。自動貸出機が使えなくてカウンターに来る利用者も、一度案内すれば使えるようになる。カウンターは相談業務に特化し、じっくり利用者の話を聞くことに専念できる。ただし、ICTは初期投資も維持費用も多くかかる。武蔵野市はシステム入れ替えに合わせて資料の全数にICチップを入れた。吉祥寺図書館は設備の導入が遅れていたが、リニューアルに合わせて自動貸出機を入れた。

休館日を2群に分けるということは、物理的に利用機会を増やすことにつながる。曜日はどうするか、ということもあるが、利用者の要求に従って考える必要があるだろう。

委員：

市民と行政の協働は今や常識で、基本構想もそれをベースと考えている。図書館は利用者がルールを理解し、利用されることで成り立っている。利用者は能動的で、自分で調べ自分で借りるという方も多い。セルフサービスは図書館の運営の基盤であると思う。ICTを活用する取り組みは、利用者自身の活動を支援するしくみであり、その分安定して優れた機能が必用。機能に不備があったり中途半端だとかえって職員の手間になる。

一方で、優れた利用者であるか。議会やオンブズマン制度まで駆使したクレームや要求もある。ほとんど利用していないのに過大な要求をする人もいるので、実情の調査や実証性がないと、サービス拡大のニーズに対応するか結論が出せない。どれだけの利用実績があるかデータをとる必要がある。市内どこかの図書館が開館しているというのも、どのあたりまでやるか。利用もないのに開けてコストが掛かるようでは、最終的に市民の不利益となる。どの館がどういう役割を持つか分担を明確にして方針を立てる必要がある。

中央図書館はサービスを拡大し質を高めるということになっているが、資料を見ると出費の総額は変えないようだ。サービスの充実と職員の養成は相当の苦労となる。中央図書館以外の機能は開館時間や開館日を含めて見直しをしないと成り立たないのではないかと。そのことを市民にきちんと説明することが大切だろう。実績や事実が無いところに要望や理想を掲げても、市民の時間を消費するだけなので、明確な方針と実証性をもって計画を固めていくことが必要ではないか。

委員：

地域館でお話し会のボランティアをしていて、月・金曜日の職員が手薄なこと

を実感している。実際に月・金曜日に相談ごとをしても決まらないことが多いので、事務局からの提案は納得できる。しかし、地域館の開館を 17 時までにするという案については、18 時までの開館を経験していると受け入れづらい。聖ヶ丘図書館は現在 18 時まで開館しているが、水曜のおはなし会が終わるのが 16 時 30 分なので 17 時閉館に変わると、すぐに閉まってしまう。おはなし会の開催時間は子ども達の参加の様子を見て変えてきた経緯がある。利用実態に合わせた検証をしてもらいたい。浦安市の分館では貸出・返却のみ対応の時間がある。地域館もサービスの限定を考えてはどうか。

委員長： 傍聴の方は、サービスの時間についてなぜこんなに議論しているのかと思われると思うが、現場での経験からも、この問題は職員のモチベーションにも関わる難しいことだと考えている。

図書館の仕事は不定形業務で、ひとつひとつ判断を迫られ、例外のようなことが多い。資料によっても利用者によっても要求されるサービスが違うなど、外から見るとわからないが、その都度対応を考えないとならない。職場に長くいると疲弊する業務ではある。一方で、外から見ると単純な作業に見えるのでサービス時間の延長など要求しやすい。行政上のバランスも考える必要がある。図書館よりも重要な資料を出す窓口が開いていないのに、なぜ図書館だけ開けるのか。「クレームの弾よけになって本丸を守る」などという冗談を市の行政職と交わしたこともある。

サービスの量を取るか質をとるか、これまでの議論は量的拡大について。例えばコンビニエンスストアは 24 時間開いているが、高級レストランは開店時間が限定されている。いまの日本の図書館は質的サービスが問われていないが、多摩市のめざす中央図書館は「知の地域創造」拠点。量と質を両方拡大するにはお金がかかる。そういったことを、市民がどう考えるか。

アメリカの図書館は、社会全体で日本の 5~10 倍のコストを掛けているので、病気の最新治療について教えてもらえたり、ビジネス関係の相談ができる。人口 2 万人ほどの小さな町でもフルタイムの司書が 10 人くらいいる。一方で地域の分館は利用状況によって開館時間を変えている。週 3 日しか開けないところ、時間を限定しているところもある。日本は悪平等があるようで、長い時間サービスをできないと言うと怒る方もいて、踏み絵のようなことになっている。

勤め人が帰ってきて図書館を利用できない、という意見がよくあるが、広域行政という考え方をあてはめると、平日は仕事帰りや昼休みに勤務地の図書館を使うことができる。土日は地元の図書館を使うことができる。アメリカのビジネス街の図書館は平日は夜遅くまで開いているが、土日は休館。住宅街の図書館は平日の午前中はやらずに、土日の開館をしっかりと行う。そうした手法や利用の工夫で社会全体の運営コストを下げることができる。そういったことも考える必要があるのでは。

100 人しか呼べないような図書館は、長く開けても 100 人しか来館しない。そういったところを長く開けてもコストがかかるだけになってしまう。結論を出すのは難しいが、冷静に検討していただきたい。

アメリカの大学図書館は 24 時間開館しているが、時間帯によってサービスの内容を変えている。夜間は警備員がいるだけで職員はいない。開館時間帯とサービスの内容も検討したい。

2. 職員の育成とサービスの向上、市民との連携

委員長： 事務局から議事に関する資料の説明をお願いします。

事務局： 資料 2 「論点 2：職員の育成とサービスの向上、市民との連携」を説明

委員： 資料 2 p. 8 『『専門職集団』に育っていない印象』とある。まさに図書館の課題。

現在の状況を説明すると、資料2 p.12～13のように外部研修・館内研修を行っている。市役所では「人財育成」として職層別の研修を行っているが、図書館の専門職については、体系立った研修の不足を私も感じている。文科省がまとめた研修の改善方策等も参考にしていけるべきだろう。

ICTの活用で日常業務を軽減することや、中央図書館が分館を支えるように体制を変化させて、それぞれの規模の図書館でモチベーションを持って意識的に学んでいくことも、体系立った職員の養成に役立つかと考えている。

委員：

仕事を始めた当初、図書館の職員は正規職員がほとんどで、アルバイトが少しいる程度だった。カウンター業務を除くと、最も時間を掛けていた業務は、分類番号選定・目録カード等作製・装備だった。分類番号の選定と選書、それに、件名目録を作成する場合は、専門的知識と経験が必要だが、それ以外の業務は専門職でなくてもできる。しかし、正規職員が大部分の時間を割いていた。

現在では一般的だが、昔は少なかった児童向けのクリスマスイベント等を行うと、普段図書館に来ない子どもも来館した。資料と利用者を結びつけるような取り組みが本来の意義のある業務ではないかと思っていたところ、取り次ぎ業者が装備・目録をセット販売するサービスを始めた。それを利用して本来のより意義あるサービスを実施する案を提起したが、当時は、図書館業務が外部委託になる、OA化が必要、という理由で認められなかった。現在では目録と装備のセット販売の利用は多くの図書館で利用されている。省力化できることとモチベーションを持って取り組むべきことの見極めと選択をしていかないと、思い描いたサービスが実現できない。

川崎市では利用者が爆発的に増える予測があったので、教育委員会・図書館・職員組合で業務の洗い出しを行い、区を中心館に当たる7図書館のカウンター業務や配架といった業務は外部委託することになった。専門性の高い業務は直営で行っている。そういった経緯で図書館業務がまるごと指定管理とはならず、直営を維持できていると考えている。大切なことは、専門性の必要な業務は職員が本気になる逃げずに取り組み、実力をつけていくことだろう。

委員：

資料2 p.9「図書館運営に必要な業務の洗い出しと、役割分担の方向性」にある左上部分が専門性・地域性の高い業務ということで「知の地域創造」を目指す図書館が取り組んでいくことかと考える。

図書館や公民館や児童館など地域に根ざす施設は継続性・関係性・公平性が大切。誰でも無料で使えること(一部有料のところもあるが)、相談できる人がいること。そこにいる職員が行政の他の部署にも繋げていくことができるようにするには直営とし、質の高い人材を確保していく必要があるだろう。

委員：

直営であるべきという意見があったが、「多摩市に中央図書館をつくる会」で考えてきたことと同じ。資料5「市民意見」の意見2、意見5に「職員の育成」とある。こういったことも私達が考えてきたことと同じだと思う。

職員がいかに専門職集団になっていくかが重要。その意識が薄くなってくると、仕事をやっていないのではという評価が生まれ、それだったら民間委託でも良いのでは、と言われるようになる。

図書館の建物も運営も民間委託という事例が増えてきて、利用者が多くなったとか良いところばかりがマスコミに取り上げられ、喧伝されている。議員も視察をして、それを信じているように聞いている。

民間委託については「つくる会」で18年間、視察や図書館研究者の講演や著作物等で勉強してきた。仕事の中身を分けて委託するという方法もあるという話も出たが、サービスの根幹である貸出業務を含めて直営でやるべきだろう。透明性を考えても直営でないと図書館間・行政間の連携がスムーズに行かないと考えている。

費用についても考えたい。多摩市では唐木田図書館の窓口業務が外部委託だが、決算報告によると一般財源から年間三千万円程使われていることが判っている。明らかに他の地域図書館に比べ運営費用が多く掛かっている。これは費用対

効果の上でも、他の図書館との連携の上でも見直すべきだ。全館を直営にして、資料 2 p. 10 の図のように中央図書館から支援するようにすべきだ。

職員の採用について、資料 5「市民意見」の意見 5 にもあるが、専門職採用としてはどうか。多摩市では専門職採用は初めの 2 名のみと聞いている。三多摩でも専門職採用は減ってきていて、難しいようであれば、一般職採用の時に司書資格を持っている人を積極的に採用するようにすると正規職員の司書率が上がる。研修の体制づくりも始めないと新本館の開館に間に合わない。

委員：

新本館ができることを考えると、職員の体系・構成、経験や年齢に応じて判断や決定をまかせていくことについても、今の体制は検討していかなければならない。現在の司書資格数は常勤職員は 19 人で 46.3%、嘱託職員は司書であることを採用の要件としているので 41 人 100%。常勤職員と嘱託職員は分かれて別々の仕事をしているわけではなくチームとして仕事をしている。専門性として常勤職員の司書比率を上げることはポイントになると思う。もちろん、資格がなくても活躍している職員はいるが、行政職経験が長くなってから図書館の仕事に一から慣れることは難しいこともある。若手・中堅・ベテランがバランス良くいるのが理想だが、現在はそうっていない。業務の継続性を保つ努力をしているところだが、有資格者がいることと同時に、年齢層の厚みが出るように組織の構成をしていくことが大切と考えている。

委員：

資料 2 p. 14 に「研修内容の周知・普及」とある。研修を受けて他の職員に報告しているか。そういったことが大切なのは。図書館協議会を傍聴した際、職員の数人が委員より多いということがあった。上司が業務内容などを把握していれば、会議に出席する人数を減らせ、(出席しなくてもよくなった人は)その時間に他の仕事ができる。業務内容や意識(考え方)の共有が大切。

資料 5 の意見 5 にある「研修を受けても、それをどのように仕事に活かしているのか」に同感。『「図書館学の五法則」をめぐる 188 の視点』を読むと、調布市立図書館の職員 5 人が読書会に参加していることがわかり、「自館でも内部で勉強会を開く」とある。こういうことが大事なのではないか。

副委員長：

図書館を直営でやっていくことは既に基本構想で方針が示されていて、唐木田図書館との連携の問題については、図書館協議会でも議論されている。

職員採用について、調布市では専門職制度(司書採用)を行っていて、キャリアを積むのに図書館内で異動していく。多摩市もそういう制度になってほしい。常勤司書が経験を積み、高い知見を持つようになると図書館活動そのものが良くなっていく。単に市職員に司書資格を持つ人を増やすのではなく、専門職制度で図書館の中で異動する仕組みを作りたい。

委員：

いろんな図書館を訪問していて、指定管理とそうでない図書館は雰囲気がちがうのか見えてきている。指定管理者の業務目標設定には来館者数を上げることがあるようで、どれだけ業務を捌くかを優先するあまり、利用者の目を見ないドライな対応が多いように感じる。直営の良さは、市民サービスをいかに良くするかということに力点があり、そういったことに現れてくるのかなと思う。

職員の研修については、OJTなど知識レベルのこともあるが、大事なものはプロ意識やスピリットではないか。研修の説明があったが、多摩市の図書館は、他市の図書館(での実習経験など)から学ぶことは出来ているか。ICTの導入や駅前サービスポイントなどを参考にするのも良いが、コアになるサービスへの要求はますますハードルが高くなってきている。利用者は予めインターネットで下調べをして来る。要求レベルが上がってくると、レファレンススキルや選書の能力が大切になってくる。

指定管理にすると費用がすべてまると混みになるので、資料の質の問題を問われる事例もある。資料の横断検索をしてみると、指定管理の図書館だけ購入していない本が見つかることもある。気をつけて委託しないと、図書館の本質を失い危うい運営になる場合もありそうだ。

図書館利用に支障がない人はさほど意識する必要なくても、学習障害など利用

困難な人へのサービスも公共図書館の重要な役割になってくる。直営で人材育成をしていくという方向で、求められるサービスを提供できるか、現状とのギャップを埋めていくことが大事ではないか。

委員： 図書館は直営でやるべきだと思う。2011年から2年間、図書館協議会の委員を勤めたときに地域館の活動評価を行った。その際、委員3人と共に唐木田図書館の運営形態について意見表明をした。その内容は大きく三つ。

- ・スタッフが安心して継続的に働くことができる体制になっていない
- ・業務委託の問題点の指摘
- ・図書館は教育委員会が直接運営することが大切

この意見は今も変わっていない。

委員： 私は元は行政職で、若い頃に中央図書館で3年勤務し、後に武蔵野プレイス立ち上げに関わって、現在は指定管理者となっている。

直営の場合、常勤職員の司書率はどこの市でも5割を切ることが多いが、行政職出身で資格を持っていなくても良い働きをする人はいる。専門職制度には、市役所の人事政策の問題があるが、働く本人の意識の問題もある。

公共図書館に必要な専門性は確かにある。司書率だけを言うなら、指定管理者なら司書に限定して採用することは可能。市の職員には暗い雰囲気の人もいるが、指定管理者の職員には採用するときも訓練をするときも、カウンターでは顔を上げてウェルカムな対応をするように言っている。

指定管理者には業務要求水準書があり、確かに来館者目標は項目に入っている。しかし、これは発注する行政が作成した水準項目。本来は何かをやって何かが変わったかを評価するよう要求しなければならないと思う。

ボランティアについて、資料2p.15に「ボランティア活動の促進」とある。書架整理をお願いするという事例はあるが、仕事を残しておいてやっていただくようなことではない。ボランティアは安価な労働者ではなく、自己実現をしてもらうよう活躍の場を提供するべきで、注意しなければならない。

委員： くらしと文化部で市民協働を推進する部署にいる。毎年、市民との協働の取り組みを協働事例集としてまとめ、発行している。市のホームページでも公表している。図書館での活動も5件ほどあった。長く活動をしていただいていることは基本構想にも書かれているし、今後も取り組んでいただきたい。

ボランティア活動は決して安上がりな労働力などというものではなく、子どもの読書活動推進など思いを持って活動している方がいる。入口と出口を行政が用意して活動をしてもらい、支えられ支え合う関係となれるようにしたい。

協働と一口に言っても大変なこともあり、行政ですべてやったほうが簡単に済むこともある。職員の体制づくりと質の向上は大切なことだと感じている。

委員： 指定管理・委託・直営のいずれでもマネジメントに大切なことは、コト・プラン・ヒト・モノ・カネの5つの要素。「コト」とは理念・方針・法律・規則・事業・サービス等のことで、明確になっていて実行できる取り組みが共有されていることが大切。

指定管理は業務・組織まるごとの委託だが、武蔵野市の取り組みのように行政から派生した意思疎通のある指定管理者であれば、市の意向に反する運営はない。民間の指定管理者にまかせるのとは大きな違いがある。

委託はまるごと業務を任せるわけではない。実績や結果について評価し、随時指導や意見を出すことができるので、運営の方針を貫くことはできる。

では直営は問題が無いのか。事業やサービスは徹底できているか、運営方針は徹底できているか検証する必要がある。

多摩市では、今回の中央図書館で実現するサービスと日々の業務の関係について、職員が議論・提案ができていないか、プロジェクト会議はあるかが気になっている。川崎市では、委託の際に組合や職員と徹底的に議論をした。そうしたことをしないと直営の意義も見えてこない。

川崎市では、しっかりと議論ができて運営方針が整理できたので、部分委託は

あるが、幸いなことに指定管理は受入れないということになった。直営と決められていても、検討は必要だろう。

委員： ボランティアとの協働について。地域館でのおはなし会や子どもの読書活動推進で関わりがあるが、自己実現という言葉で括られるのは胸に落ちない。

初代伊藤館長の時代、多摩市の図書館が始まったころ職員は忙しく、おはなし会が根付いてこなかった。地域館で細々と行われていたのをボランティアが手伝ってきたといういきさつがある。

今では、図書館がおはなし会を市民団体に丸投げしているという意見があったり、一方でボランティアが好きなことをやっていると言われたりするが、丸投げやボランティアの好きにすることを良しとしているのではない。

本来、おはなし会は職員が行うべき。子ども達に接することによって学びがあり、蔵書やサービスに活かすことができる。ボランティアが行う場合でも職員も参加してほしいとお願いしているし、職員が参加できない場合は、どのようなことをやったのか、詳しく報告をする努力をボランティアの側はしている。

子どもの読書活動推進計画市民連絡会では、ボランティアのコーディネートを専門性を持った図書館員が行うべきだという意見が出ている。

委員長： 運営方針については、基本構想で方向性を出している。検討委員会は、あくまで基本構想をベースとすることになっているが、改めて意見をいただいた。

民間指定管理について、導入当初は利用が上がるが、数年で利用実績が落ちていく傾向がある。これは実際に数字で示されている。私感としては、職員の印象が暗いように感じる。理屈ではなかなか言い表せないことだが、直営で高度な実績の上がっている図書館は、職員の雰囲気も良い。

専門職であればいいのか、ということも考えたい。病院や学校を立ち上げるのであれば、腕の良い医者や先生を捜して引っ張ってくる。司書であれば良いのではなく、ヤブ医者ならぬヤブ司書もいるかもしれない。

ボランティアは労働力ではない。皆さんにもきちんと意見を出していただけた。住民が図書館の主人、主人が自分たちの図書館を良くするために活動するので、決して使われる立場ではない。

職員のスピリットについても共感する。専門職とは自分の時間とお金を使って勉強をする。その気概が必要。

3. ICT活用による新たなサービスの創出

委員長： 事務局から議事に関する資料の説明をお願いします。

事務局： 資料3「論点3：ICT活用による新たなサービスの創出」を説明

委員： ICTタグに関してメリットを中心に書かれた資料だが、検討委員会で視察した図書館は、ICTタグを検討した結果、見送っている図書館が多かった。タグの規格の安定性や耐久性と、値段の問題があったと思う。その辺のバランスについては考えていかなければならないだろう。

委員長： ICTチップは、元々が図書館用ではなく量販店用に作られたもので、売れたら終わりの1回きりだった。図書館のように20年30年繰り返し使い続ける事にも問題があるように思うが、現在はそれしかない。

AmazonGOをご存知の方も居ると思うが、非常に多数のカメラをおいて画像認識を高めて、客が何を手に取ったかを認識する。商品そのものには何も入れずに判別可能な手法もできてきている。

委員： 図書館業務を効率化する為に、ICTタグ以外に考えられないとするならば、それを活用して余力を捻出した上で、新たなサービスへの流れを作ればよい。ICTタグの専門家に聞いたが、導入により図書館業務は劇的に変化すると言っていた。余程のデメリットや制約がないのであれば、基本構想の通り導入すると良い

のでは。

データベースについては、どんな課題解決支援を実現するのが先にあっての選択だと思う。多摩市で実際にどの程度使われているかわからないが、他館のビジネス支援コーナーでデータベースにはり付いている人をたくさん見かける。多摩市がビジネス支援を行うのであれば、ある程度の基準で選定し入れるべきだろう。地域館でも利用できるように、という市民意見もあったが、中央館でビジネス支援していくという方針をつくらないと、設置をしても利用率が上がらず、コストだけかかる状況になりかねない。

重要なのは、参考図書を充実させレファレンスがきちんとできること。そういう司書を育てることが、データベースの需要にも繋がると思う。データベースの利用だけの講習会をやるのではなく、情報支援を全体としてどのように活用するかが大事だ。

サービス内容のどこに重点をおくかということに対応して、必要なデータベースや参考図書を充実させていき、それに必要な講習を行い、司書集団を安定的に構築する事が大切だ。

委員： オンライン・データベースの導入状況で、多摩市は6タイトル導入しているが、他市が採用していないタイトルを導入しているのはなぜか。

事務局： 自治体毎に異なる事業者のデータベースを利用しているが、内容は類似のものもある。

委員： ICTタグの導入によって、職員定数が減る事に繋がるのであれば良いと思う。町田市鶴川駅前図書館での事例で、職員配置の人数をICT化によって当初から定数2名減らして他館に配置したが、何人かの市民がすぐにはICT化に対応できず、結果声掛け等のサポートの為に職員が必要になった。導入する時は、過渡期の職員配置には気をつけた方が良さそう。

委員： ICTの導入で、貸出や返却などのカウンター周りが劇的に変わる。カウンターも複数つくる必要がない。自動貸出の操作は本を置くだけのとても簡単な操作だ。本の冊数を確認する作業を1工程追加することで、貸出のミスもなくなる。また、BDSは抑止効果もあり、不正持出は激減した。自動貸出機などは最初使用する時は分からない人もいるが、ほぼ2回目には覚えられる。その結果、カウンターは案内業務に専念できる。蔵書点検期間もバーコードの時と比べて短くなる。

委員： 私が利用している他市の分館では、予約本の受取時と本に挟まっているものを点検する返却時は、職員が対応していて自動（セルフ）にはなっていない。中央館は全ての機能を揃えてもよいと思うが、地域館はどうするか検討していただきたい。

委員： 自動返却に関しての補足。資料を返却機に入れた時、本人のカードからは貸出情報が消えるので、他の資料をすぐに借りることができる。資料自体は本返却にはならない。バックヤードで職員が返却をかけて処理が終わるが、予約が掛かっている資料はチェックできる。

また、借りた資料の返却日はカードに直接印字されるので紙を渡す必要がない。

副委員長： 地域館で職員がどういう職務に従事しているか、作業量を計算してみると、貸出返却は作業量の約3割程度だった。ICTを導入しても補助業務があるので、その3割全ては減らず、実際には2割程度の削減ではないか。ICTの導入には賛成だが、それで職員がすごく減る訳ではなく限定的なものであることを理解しておく必要がある。

委員： 導入する目的を明確に自己認識しておくことが一番大事だろう。

川崎市で駅前新館をつくる際に同規模同環境の図書館の利用状況を調べたら、1年で推定各170万~200万冊の貸出返却があった。これを人手で処理するのは難しいので、量的対応をする為に貸出でICTを導入した。貸出で利用者が分散するのはメリットとなるが、返却はバックヤードにスペースが必要であること、利用者動線の集約の必要性もあるので、従来の返却作業と比較して、導入しなかつ

た。

根本的に図書館は市民・利用者と共同で作りに上げるシステムだ。利用者が無理無く自分で行えることは、徹底して活用するように考えて良いのでは。しかし、採用するならメリット・デメリットを明確にし、進めていくべきだろう。ICT化にはお金がかかる。

さらにホームページ等にICTを関連づけさせると、様々な可能性が広がる。国立国会図書館ではレファレンスをデータベース化している。例えば、そういったことの活用もできるようになると良いが、これも充分検討しないとお金と職員の手がかかりすぎてしまう可能性もある。

委員長： 議論はほぼ出尽くした。一般的に図書館だけでなく、機械化は中途半端にやると労働力が増えてしまうというのは常識となってきた。大学図書館ではゲートを通すだけで貸出が行えるシステムもある。

導入可能かはわからないが、ロボットやワトソンのようなAIを駆使して簡便なレファレンスは機械化し、質の高いサービスを専門職が行うようなことも見据えて、予算計画等をたてていくのが大切になるだろう。

4. サービス到達指標について

委員長： 事務局から議事に関する資料の説明をお願いします。

事務局： 資料4「論点4：サービス到達指標について」を説明

委員長： 時間が超過をしてしまったので、資料4は持ち帰っていただいて各委員に検討していただきたい。検討資料での問題は、公共図書館界で評価する指標が確立されていなく比較が難しい。レファレンスという重要なサービスについても、レファレンス件数の取り方が図書館毎で違っている。質的な評価を比較する事が重要だと思うが、客観的に評価する指標が難しい。経済的効果等、予算の可否についても検討ができるが、予算が多い少ないの単純な議論に陥りがちだ。市民生活への寄与や地域経済への貢献について質的に検討できればと思う。

トピックについては、建築のあり方や建築空間をどうするかたちで運営していくかを検討したい。特に図書館の規模が大きくなってきて、場所によってメリハリをつけられるようになってきた。ラーニングコモンズ、静寂空間や飲食自由な場所も確保できる図書館がでてきている。その辺りの検討もしていかなければならないだろう。次回これについても時間を取りたい。

委員： 中心館の問題については、パルテノンとの連携という視点が重要だ。今回の課題4-1と4-2では、その視点が十分ではないと思う。もう少し事務局で加味した方が良いのではないか。

○ 事務連絡

事務局： 次回、第6回検討委員会は5月27日午後1時から、市役所西会議室で行う。大きなテーマは「建築計画」を予定している。