

令和3年度第3回定例会

日 時： 令和3年8月4日（水）午後2時30分から午後4時00分

場 所： 本館 講座室

出席者： （図書館協議会委員）委員5名
（事務局）図書館長、中央図書館整備担当課長、
企画運営担当主査、総務係長

会長 本日は委員2名が欠席であるが、多摩市図書館協議会規則第4条により令和3年度多摩市図書館協議会第3回定例会を開催する。

事務局から配布資料の確認をお願いする。

配布資料確認。

会長 本日の議題に入る。議題1、図書館事業評価（外部評価）について、事務局から説明をお願いする。

事務局 資料は3-1である。様式3と右上に書いてある。今日の外部評価については、この資料を中心に進めたい。最初に前回の協議会で基本目標（1）（2）（3）の選ばれた項目について委員のみなさんからご意見を伺った。それを再度、確認いただき、そのあと、基本目標（4）（5）について、本日、外部評価で意見交換をしていただき、評価をしていただくという流れである。最初に、基本目標（1）（2）（3）について前回意見をいただいたので、それについて、資料は既に郵送させていただいているが、補足をする。

1ページ目は、基本目標（1）だれもが使える図書館で評価項目が取り組み3多文化サービスの充実について、3ページが図書館協議会の外部評価という欄になる。こちらは、前回の協議会で委員のみなさまから意見交換と外部評価で発言いただいたものを文章化し、整えて記載したものである。

4ページは、基本目標（2）子どもへのサービスの充実でこれについての図書館協議会の外部評価は6ページにまとめてある。みなさんの発言をまとめたものであるが、どちらかというとブックリスト「よんでみよう！」についての意見が多数だったので主にそれについてまとめてある。

基本目標（3）市民や地域に役立つ図書館は7ページになる。評価対象は取り組み7読書活動に関心を高めるための事業の実施ということで、こちらの外部評価は8ページである。前回、本の福袋についてご意見をいただいた中で、実際、用意した冊数はどれくらいだったのかというお話があったが、235セットであったので、そこを加筆した。

ほぼ発言をまとめたかたちになっているので、こちらの内容を確認し

ながら、進めていただきたい。

会長 意見交換の前に、私から、2つ確認したい。1つは、事務局は前回欠席された委員の方に意見聴取されたのか。もう1つは、昨年度も委員を務めていらっしゃった方とは意見交換したが、これはあくまで外部評価であり、要望を述べる場ではないことから、「してほしい」という表現ではなく、例えば、「することが望ましい」といった表現を用いた方がいいと感じたがいかがか。

事務局 前回欠席された委員に意見聴取はしていない。今日この場に前回欠席の方もいらっしゃると予定していたので、この場で、ご意見いただければと考えていた。2つ目の書き方についてだが、みなさんの意見をわりと忠実に記載した方がいいかということで悩んだが、「することが望ましい」というかたちで、まとめていきたいと思う。

会長 まずはそのように表現していただき、あとで委員の方がチェックする機会があるので、そのときに確認いただくといいと思う。

会長 では、前回欠席された方もいらっしゃるので、あらためてまとめていただいた評価に関して、追加してほしいこと、発言したことが記載されていないことなどがあったら、ご発言いただきたい。まずは、基本目標(1)の取り組み3多文化サービスの充実についてである。

委員 多文化サービスの充実だが、こちらは多摩市にどのような外国人の方がいて、どのような言葉が母語として使われているかそういうことの調査はされているのかということとすべての人々に向けて、翻訳するとかはできないと思うが、例えば、日本に住む外国人に日本語講座みたいなものを図書館で開催するというのはいかがか。

会長 その点は前回の会議でも話題に上ったが、前回の議事録は委員のみなさんに配布していないのか。

図書館長 前回、ご発言いただいた内容を資料3-1にほとんど盛り込んだ形にしたので、今回議事録という形では、みなさんにお渡ししていない。今の委員からお話しに対しては、前回の協議会でも同じような発言をいただき、3ページの下から2番目に外国人に向けてのサービスの中で多摩市にどのような言語を母語とする住民がいるかなど実態を踏まえた上で進めていくことが必要であるというご意見をいただいて、図書館の方で具体的な実態の把握をしっかりとできていないとお話しした。今後、しっかりと把握していきたいと思う。評価としては、前回の協議会でいただいている。日本語の講座の開催などは、そういったものがあると望ましいのではないかという事なので、評価としていただければ、それがどのようにできるかどうか考えていく形になると思う。

会長 日本語が母語でない方向けの日本語講座といった機会をつくることも

必要ではないかという意見があったということで書き加えるということ
でいいか。

図書館長

はい。

会長

どのような方が住んでいらっしゃるのかに関しては、前回発言されて
おり、評価にも盛り込まれているので、ご指摘の 1 つは含まれているこ
とを確認しておく。

委員

全体に言えることで、表記の仕方だが、図書館側の取り組みの中で、
散見されるのが、「広報をした」、「広報ができた」、「PR をした」、「PR が
できた」、「周知をした」、「周知ができた」とあるが、「した」というのは
一方通行であるが、「できた」というのはアンケートをとって反響があっ
たなどある程度確認ができたということだ。したがって「できた」と「し
た」では意味がちがう。そのあたりがどういうつもりで書かれているの
か、はっきりさせた方が見る側にとっても分かりやすいと思う。やはり
一方通行だと意味がないと思う。もし一方通行が目的であるなら、それ
はそれで目的をはっきりと書けばいい。効果や成果を見るんだという事
であれば、書き方を考えないと誤解される可能性がある。

会長

確かにおっしゃる通りだし、「できた」というのは特に強い表現である
ので、その根拠がしっかり示せるかどうかは重要な点である。このうち
図書館としての信頼性に関わる可能性もあるので、言葉はよく吟味して
いただきたい。

前回出席されたお二方からなにかあるか。

委員

2 点ありまして、1 点目は「多摩市国際交流」という表現と「国際交流」
という表現と二つあるが正式には、「多摩市国際交流センター」なので、
それに統一した方が良い。2 点目は、多読コーナーがあるのかいろいろな
図書館に聞いてみた。多読というと英語多読ですねという図書館が多か
った。多摩市の場合は、多読コーナーとして先駆けてやっていることが
わかっていいなと思ったのと一方で、都立多摩図書館では、多読コーナ
ーではなく、英語多読棚としている。国立国会図書館も英語多読、多言
語多読、日本語多読と分けているようだ。多摩市は、多読コーナーとい
うのであれば、それでいいと思うが、東京都の中でも葛飾区立図書館で
は、多読コーナーを作っている。ただし、その中に英語・ドイツ語・フ
ランス語の 3 つを作っている。多摩市も今後、多読コーナーといっても
英語だけでなく他の言語が入る見通しがあるから、多読としているのか、
そのあたりはわからないが、広辞苑で多読を調べてもたくさん読むこと
とあって、今は、英語の言語習得のためのポピュラーな考えとなっている
が、もしかしたら、英語多読のほうがより分かりやすいのかなと思う。

会長 多読と言うと、現在は英語学習に向けた多読というイメージだが、外国語には英語以外に多様な言語がある。委員からもお話しがあったが、市民にそれをどうやって PR するのかといったこととも関連するので、名称の使い方、PR の仕方を慎重に検討すべきだという意見があったということを追加してほしい。また、国際交流センターは、正式名称があるので、それをきちんと使っていただきたい。

会長 つづいて、基本目標（2）子どもへのサービスの充実で取り組み4第三次子どもの読書活動推進計画の推進である。この内容は多岐にわたるが、6 ページ目を見て、先ほど図書館長からも「よんでみよう！」に関する意見が多かったと指摘があった。この内容について追加したいことや意見はあるか。

委員 コロナのせいで図書館でのお話し会ができなかったことは仕方がないことではあるが、努力して、少しやってみたりと出来る範囲でやろうとしたことは理解できる。これからもできる範囲でやれるようにしていただきたいと思う。グリナード永山でのほんともフェスタは、コロナで開催が難しかったと思うが、コンパクトにまとめられていて、あの状況の中で頑張ってもらえたなど評価している。また、来年度はもうちょっといい状況になればいいと思う。

会長 コロナ禍において、ほんともフェスタをはじめ、条件が厳しい中でもできるところから実現できるように取り組んだことは評価できるという一文を入れていただけると良いと思う。

会長 基本目標（3）市民や地域に役立つ図書館の取り組み7 読書活動に関心を高めるための事業の実施が評価の対象である。8 ページに前回の協議会での意見がまとまっている。このことについて、みなさんから追加や意見はあるか。

会長 1つ確認だが、この貸出実績 206 セット、準備した数が 235 セットというのがわかったというのは、どういう形で書くのか。

図書館長 今回の段階では、実施結果の 7 ページに加筆したが、この部分だけの加筆でいいかというところは悩んだところである。あとは、8 ページの外部評価としての文章にはこういう書き方をしたが、それでいいかというところである。

会長 235 セットのうち、206 セット貸し出されたこと、完売ではなかったが、かなりの数が貸し出されているということを私たちがどう評価するかというところを追加修正できればと考える。

これに限らず、みなさんから意見はあるか。

委員 235 セット中 206 セット貸し出されたというのは、好評だったという

風に感じる。

- 委員 これは、絵本だけではなくて、大人の福袋もあったのか。
- 図書館長 どちらかといと大人というか一般向けの方が多い。
- 委員 その割合は、どれくらいだったのか。この 235 セットのうち、一般向けと子ども向けの割合はわかるか。例えば、子どものはすごくはけたとか、どっちがどれだけはけたかがわからない。
- 企画運営担当主査 残数が多かったのは、関戸図書館で、関戸図書館は冬休みの前に福袋の 1 月開館してからではなく、冬休みの前に子どもたちに本のセットを貸し出そうということで独自に準備をして冬休み前にやった。それが結果的には余りが多かった。お正月にやった館はほぼはけている。用意したものが全部無くなっていたりする。本館は、数を多く用意していたので、残りが少し出ている。本館と関戸以外は、用意したものはほぼはけた状況である。大人と子どもの割合は把握していないので、そこはまた後日、お知らせしたい。
- 委員 なぜ、関戸だけ残ったのか、時期が悪かったのか。利用者層が違ったのか。
- 企画運営担当主査 冬休みにやるというのは初めてだったので、浸透していなかったというのはいまもしかしたらあるかもしれない。
- 図書館長 今のようなことを自己評価欄にしっかり書くのが実績と自己評価かなと思う。これは、年末にかけてのイベントになるので、各館 1 人どれくらいずつ作ろうと目標をもってセットを作る。それで、全部はけて、終了という取り組み方をしている。目的とか、実は関戸は余っていたというのがあれば、それを評価として、次は時期を戻した方がいいのかとかしっかりと評価していかななくてはいけない。
- 委員 目標値の出し方は難しい。例えば、今回 200 セットしか作っていないければ大繁盛なわけだが、400 セット作ってあれば 50% しか出なかったことになる。作る時に、各館でどれくらいの人数が来館するか、その何%を対象とするかを積み上げた数字でやって行った方がやりやすい。なんとなく担当者が作る数を決め、たまたまさばけたというのではちょっと意味が違ってくる。目標値は高い方がいいし、半分しか貸し出されなかったからだめというわけではない。それが成果なわけで、来館者の何%に対してやるんだというのがあれば、評価も違ってくる。
- 会長 今回は全体の状況が明らかになったが、詳細がわからないので、追加情報をいただいて、改めて次回見直すことにする。ここは、一旦保留にして、好評であったと考えられるとしておきたい。
- 会長 では、基本目標 (4) (5) について、事務局から説明をお願いします。
- 図書館長 資料 3-1 の 9 ページからになる。基本目標 (4) (5) からそれぞれ

評価項目を選んでいる。基本目標（４）しらべるを支え、つながる図書館は取り組み９地域課題解決の支援ということでその中の取り組みとしては２つである。地域課題解決のための、関連する資料を積極的に収集し、各課と連携した企画展示を実施するというのと図書館ホームページ上での公開できるレファレンス事例の登録を進めるを目標として進めてきた。各課と連携した企画展示については、資料 3-2 地域課題解決の支援の参考資料を事前にお渡ししている。こちらは、２つの企画についての資料になる。各課連携企画展示は実施結果にもあるように平成 29 年度から実施しており、各課との連携展示をする中で、かなり図書館って使えるなというところで庁内でも認識されている。また、実際に関係する課と打ち合わせをして、その結果、推薦図書なども挙げてもらった中でその本を購入したりしつつ、展示をし、報告書をまとめ、可能であれば貸出の利用状況や回転数なども調べた上で、それを各課にフィードバックしている。こういったサイクルをまわして、しっかりと連携を取って、次につなげている。あとはこの自己評価をみていただければと思う。もう一つのレファレンス事例の登録を進めるということに関しては、資料 3-3 の図書館のホームページの画面を印刷した資料になる。レファレンス事例の登録というのは図書館のホームページで、検索ができるようになっている。この事例を登録していくのが目標である。10 ページの実施結果の表を見ていただくと特に令和 2 年度は新規登録が進んでいないというところがあり、図書館の自己評価でも 10 ページの後半のところに書いてあるが、原因がいくつかあったのでそれをまとめた。

会長 基本目標（４）に関わる２つの取り組みについて、みなさんからの評価や意見をお願いします。

委員 環境政策課との連携企画展示を見て、資料もいただいたが、とてもいいなと思った。これは大人向けの本が多かったが対象は大人向けなのか。

企画運営担当主査 気候変動は大人向けである。生物多様性というのも環境政策課でやっていて、そちらは子ども向けである。

委員 せっかくいいテーマであるので、大人向けと子ども向けと合体していくとさらに充実すると思った。

児童虐待についても地球を大事にする、地球を長生きさせる、誰一人取り残さないという SDG's につながっていく。課と課が連動するというか、そういうかたちで進んでいると思うが、多摩市の小学校は ESD を 12 年前から行っている市なので、そのところでは SDG's もつながりやすいと思う。多摩市の図書館では、そういう展示を積極的にしているので、これからもこの課はこの目的というのではなく、すべて連動していると思うので、続けて行って欲しいと思った。

図書館長

企画展示によっては、大人向け・子ども向けと合わせた展示もあり、今回の実施結果の中でも児童虐待というテーマでは、ブックリスト「自分を守る本」は子ども向け、大人向けは、「みんなかけがえのない大切な人」というブックリスト、また専門書のブックリストなど作成している。他の課と連携すると、解説書、専門書、子育て支援者向けの本などを所管する課の方がしっかりと把握しているので、そちらの情報を図書館で得て、パンフレットも作れる。図書館がこのような地域の課題解決に向けて、そういったことができる場所だということを市民の方や、庁内で意識してもらうことができる。

会長

今の話からすると、一つは、図書館が市民の身近な場所にあって、そこを通じて行政サービスができるという視点である。一方で、委員がおっしゃっていたSDG'sでつながるといふことにも関連するが、横のつながりを活性化させたり、図書館は行政の方々にサービスできる場所でもあるという認識も持ってもらったりなど、行政支援サービスとよく言われているが、そういう取り組みにまでつながっているといいなと思う。

委員

今、会長がおっしゃった通りだとわたしも思う。

一つは地域課題解決って、安易に代替えとして使ってしまうがちだが、もし入れるのであれば、例えば、福祉や子育てや環境のような地域の問題を解決できたっていうとわかりやすいが、地域課題解決とかいうとすごいことを解決するのかと思う。先ほど会長もおっしゃったが、もっと身近な福祉だとか環境だとか子育てだとか、図書館はユーザーなら知っているが、図書館というのはまだまだ、本を貸すだけなのね、返せばいいのねという方もいる。そうじゃなくてもっと図書館は身近なところなんだよ、生活に密着したところなんだよというところを知ってもらいたい。市役所は年に何回もいかないが、図書館は毎日でも行く人がいて、やはり図書館は市民に身近な市の窓口である。もっと気軽に、市役所は敷居が高いが、本に限らず、図書館の職員に聞いてみよう、図書館は市の窓口なんだよ、必ずしも本が介在しなくてはいけないとかではなく、ウェルカムな姿勢を取って欲しいとずっと思っている。

よくカウンターに職員が出ていて、下を向いてしまう。下を向いているというのは、ウェルカムではない。確かに全点案内を見ていたり、仕事が忙しいということは理解できる。でも民間のインフォメーションは絶対にそんなことはない。どうぞいらしてくださいという感じである。このことは理想であり、100%は無理だが、そういう姿勢を見せれば、いろんなことを市民が聞いてきて、レファレンスにしてもその場で解決できないとしても必死で汗をかいて探したり対応したりすれば、そこまでやってくれば、市民は再び訪れる。この図書館の職員はすごいとい

う一人の職員の評価が図書館の評価になっていく。

図書館は地域課題解決のためにいろんなことをお手伝いするんだということが重要でそのことを図書館ユーザーでない市民が知っていれば、顧客の開発にもなってくる。したがってこれは非常にいい取り組みだと思っている。

また、表記にこだわるが9ページの実施結果に図書館利用者だけでなく子どもや子どもに関わる大人に手に取ってもらえたとあるが、エビデンスはどこにあるのか。例えば、チラシを置いておいたら、全部なくなってしまったとか、あるいは置いたことによって手に取ってもらえたと思っているのか。

図書館の自己評価で市民に周知あるいは、市民に図書館の活動を知ってもらうのは重要だが、やはり市の各セクションに図書館の役割を知ってもらうというのは重要である。平成29年度から、連携課数が10から16に増えている、テーマ数も15から29に増えているというのは非常に重要だと思っている。連携した多くの課が次も一緒にやろうじゃないかということが増えているというのはすごく評価できる。もっと輪が広がってくれば、市の職員も図書館と一緒にやる、いろいろ連携すると有用であるし、市民に対してもアクションになるということで、さらに進めて行って欲しい。

図書館のホームページ上でレファレンス事例を公開することについては、なかなかうまく事例が増やせないということだが、その原因は2つあるということで、職員間で一連の流れが共有出来ていないということと日常業務が忙しすぎてなかなか事例の入力ができないということだが、そのことを解決するために進めていきたいということが2項目あり、その②の日常業務に追われ、滞っているということには対応すると思うが、①の一連の流れが職員間で共有できていないというのは理由がわからないが、対応できていないのか。

図書館長

そちらについては、この評価より少し前のところで、共有できていないことがわかり、改めて職員にしっかりと理解をしてもらうということで、既にきちんとした流れを周知している。図書館の職員が全員集まる全体会が7月にあり、そこで説明を実施して理解してもらい、共有をした。それを書き加えていない。

委員

アクションは起こしているということによいか。

図書館長

その通りである。

会長

今、レファレンス事例の話が出たが、このレファレンス事例の公開ということについて、簡単に事務局から説明をお願いしたい。多摩市の取り組みそのものについてと、全国的に見て多摩市はどのように取り組ん

でいるか、紹介してほしい。

図書館長

わかりにくい内容かと思い、ホームページの画面を資料にした。

企画運営担当
主査

図書館で本を単純に探している方とそれ以外に自分の調べていることについて図書館に来てこういう統計はあるかとか、この本ということではなく、調べていることについてなにか載っているものはないですかという情報を窓口で聞かれることがある。それに対して職員がこういう本に載っているとか統計はこの本に載っていますとかインターネットのホームページもありますとか教えたりするのがレファレンスサービスである。聞かれた内容について図書館で記録をとって、こういう質問があって、その質問に対して、こういう資料を提供したというレファレンス事例をまとめて記録をしたものを公開している。それがレファレンス記録である。

多摩市としては、このホームページ上で公開しているのは、受付けた質問の全部ではなく、受付けた中からみなさんの役に立つだろうというものを選んで公開している。図書館のホームページに公開する以外に、国立国会図書館のホームページ上でもレファレンス協働データサービスというのがあり、そこでは全国の学校図書館とか専門図書館などが参加していて、そこにも同じように多摩市の事例を載せているが地域資料の事例を数件しか載せられていない。

会長

市民の皆さんからの問合せに対して、どのように回答したかを記録し、それを市民の皆さんと共有すれば、同じような質問があった時に、図書館の職員に尋ねなくても、これを調べればいいのかとか、なるほどねとか、知識の共有ができるということである。15年くらい前から、こういうものをインターネットを通じて公開するようになった。多摩市立図書館はこれを業務として位置づけているが、なかなかうまくいっていないことについて、原因とそれに対する対応、その一つ目の原因は先ほど委員が質問されたが、一応、解決にむけてアクションは起こしているということだ。二つ目のそれをどういう風に行うのかということでは三つの改善策が出されていて、これから行うということである。

今の説明を踏まえて、質問又は意見はあるか。

委員

この単語自体知らなくて、調べたら、多摩市のホームページはこの手順でやればいいのかというのはわかるが、そもそもレファレンスってなんだろうと普通の人は思うと思う。他の区市のホームページを見たら、レファレンスやっていますというのがパッと出て、やってみたら、多摩市はレファレンス検索という感じだが、もうちょっと詳しくレファレンスとはなににしてみたいなわかりやすい説明があって、その知らせ方というかなんなんだろうというところがまずわからないとそれを使って検索しな

いんではないかと思う。登録件数が 56 件から 17 件になり、減ったり増えたりしているのは、なんでかわからないが、聞く人が多いけど 17 件しかなかったのか、そもそも問合せがあまりなくて登録の件数も少ないかわからない。聞いた人がたくさんいたのに登録できていないのだったら、お仕事忙しいところ大変だと思うが、がんばってくださいと思う。そもそも聞きたい人が少ないのだったら、調べものをする時にネットなども使うが、手元に資料が欲しい時に、何て聞けばいいのか。気軽に受付で聞けばいいのだろうが、何と言ったらいいかわからないときにホームページでぱっと入れて検索できるのはいいと思う。ただそれができることをみなさん知っているのかなと思う。

図書館長

レファレンス件数というものは統計として取っているので総数はわかる。レファレンスは調べ方の案内になるが、単純に本を調べて欲しいというものから、こういう細かい事例についていくつか資料を出してほしいとか、問合せにも幅がある。そういうものをすべて、どこまでがレファレンスか、軽いレファレンス、重いレファレンスという風には出せないで、一応件数は統計としてまとめると 55,000 件くらいある。ただそれは、簡単な問い合わせに近いものもあるので、その中からこれはみんなでも知ってもらいたい、他の職員や利用者の方も知ってほしいんじゃないかというものを記録して、その中からさらに担当者が精査して、登録している。実際に単純な問い合わせからすると 55,000 件くらいあるが、その数字から積み上げ新規登録するとしても、登録できている件数が少ないのではないかと図書館の職員として思っている。そこを力を入れたいというのが、この自己評価のところにあがっている。

会長

それに関連して言えば、母数の内訳を明確にしておきたい。55,000 件のうち、この本を探しているが、この図書館にありますかというような所蔵調査は何件で、あるデータを探していますといったように、いくつも情報源を調べなくてはならず時間もかかる調査質問が何件でというように、レファレンス質問の内容をまずは分類すべきである。そのうえでレファレンス事例として公開すべき質問はいくつあるといった感じで、集計しないと感覚の確からしさが伝わってこない。仕事を増やしてしまうかもしれないが、より適切に仕事を評価しようとするのであれば、ある程度の手間は掛ける必要があると思う。先ほど、レファレンスというものがみなさんになかなか伝わっていないのではないかという意見があったが、それについて事務局はどう思うか。

図書館長

実際、図書館に来て 4 年くらいになるが、最初は、レファレンスとか単語も全く分からなかった。検索をしたが、確かにほかの図書館の方がレファレンスについての説明だったりもしっかり書かれているので、レ

ファレンスってどういうものなのかというのは図書館の使い方にもつながると思うので、そこをしっかりと打ち出していきたいと思う。あと調べ方の案内には、パスファインダーというものがある。調べるにあたって、どういうキーワードで調べていこうとか、どういう分類の本がどこにあるのかとか、調べ方のどんなサイトから見るのかとか、そういった調べ方案内というものが、パスファインダーという。そういったものも合わせて、利用者の方にお知らせしていく必要がある。今回の評価をつなげていきたいと思う。

会長 是非、そういう指摘があったということ記録として残していただきたい。

図書館長 あと、レファレンス事例を増やすという中の公開していく候補の事例選定の基準の明確化というところで自己評価でも書いているが、今、ご意見いただいた、どういったところを基準にしてくかといったところとつながると思うのでやっていかななくてはいけないと感じた。

委員 一市民として、今、多摩市立図書館は、自分で探さないと言った方向に職員の皆さんは向かっているなど感じる。この本はありますかと聞いて、自分で調べられないんですかときつく言われたことが2回ある。その時はわかりませんと行って、探してもらった。今の話を聞いていて、図書館としては、レファレンス事例を公開して、自分で意味が分かり、それが全員ができるようにと思っているのだろうが、多摩市は高齢化社会であるというネックもあるということも考慮に入れ、気に留めておいていただきたいと思う。

委員 レファレンス件数が55,000件とおっしゃったが、2,000とか3,000件の図書館もある。各図書館のルールであるが、簡易なすぐわかるものはそもそもレファレンス件数に記載しない。しっかり調べて答えたものだけ、いわゆるヘビーレファレンスのみ記載するので、レファレンス件数の桁が違う。十分の一くらいだ。55,000件のうちのいくつがこれにつながるのかは難しい話で、パーセンテージを出すのは難しい。

学校の宿題なんかでレファレンスが来た時には、内容を聞いて、ちょっとこういう本を見てみたらどうかなといった感じでやる。全部やってしまうと宿題が終わってしまうのでそこまではしない。また、一般市民に対して、門前払いとか調べてくれないというのはちょっと信じられない。自分でできないんですかっという対応はちょっと問題があると思う。市民は助けを求めにきているわけだから、自分でできないんですかっというのはおかしい。

委員 私も自分で調べてくださいと言われて聞いたことがある。

委員 レファレンス事例というのは民間でいうFAQである。頻度が高いもの

は、自分で調べたり、職員が調べたりすると時間がかかる。それを公開すれば、情報が共有できる。そういう利点がある。トレンドがあるが、地理とか地域の歴史だとか、必ず聞かれる。オリンピックがあれば、オリンピックの話とかそういうのは件数が多いので、職員に頑張ってもらわないと大変である。

会長

では、意見交換してきた内容を整理したい。まず連携企画展示である。これは昨年度に比べても増えているし、こうした取り組みは高く評価できるという意見が多くあった。これを通じて、図書館が市民の窓口機能を果たしており、行政サービスの第一線として活用できることを各部署が知る機会にもなっているという点でも大切な活動であり、評価も高い。逆に、各課を跨いだ連携にもつながっているし、行政サービス、行政支援サービスにもっと積極的に図書館を取り入れていいのではないかという意見があった。もう一つのレファレンス事例について、一つは図書館の業務として滞っている部分があり、課題を見出して、解決しようとしている取り組みは、評価ができると思う。しかし今回、レファレンスそのものについて意見交換したところ、問題点も見えてきた。一つは、レファレンスというものが市民にまだまだ周知されていないのではないかということに対して、例えば、ホームページ上での表現を追加・修正してはどうかという意見があった。あるいは、市民の中にはカウンターでの対応にちょっと戸惑いを覚えたり、あるいは不満を覚えたりするようなことがあったことから、それはレファレンス事例云々の前にサービスの基本をきちんとおさえておくべきである。そういう意味では、もう一度、図書館職員のみなさんにも周知する必要がある。それ以外にもいくつか意見があったが、後日、会議録を確認いただきたい。

会長

次に、基本目標（５）弾力的な管理・運営取り組み 17 蔵書の適正管理について事務局の説明をお願いします。

図書館長

こちらについては、2点あり、中央図書館の開館に向けて選書体制を整えて購入を進めるということと蔵書の固定化について検討を進めるということである。一つ目の中央図書館の開館に向けて計画的に進めるということに対しては、11 ページに実施結果ということでまとめているが、複数年にかけて購入してく予定であり、昨年度の予算額としては 2 千万円、総額としては 1 億円ということで予定しているが、財政の状況もあるのでそのように進んでいくかというのはまだわからないところである。分野についてはこちらに書いたとおり購入をしている。もう一つの蔵書の固定化についての検討を進めるということだが、本館再整備基本計画の中では中央図書館開館に向けた中で、固定化の方向でいくべきではないかということで計画されている。それを踏まえて、多摩市の図

書館は蔵書を固定化していなかったもので、試行で実験をした。目的としては、物流や職員の作業にどれくらいの影響があるのかというところを検討して、実施をしている。12 ページに実施の結果というところがあるが、物流の面を特に分析した。蔵書の固定化により、本をもとの固定しているところに戻さなくてはいけないので作業が増える一方で、複本なども予め振り分けたり、上下巻を揃えて置いたりを行った上でやったので、今まで職員が日常的にやっていた本を強制的に戻すということとは減った。ただ、課題もいくつかあった。利用者からみて、固定化がどうかということを求めたり、アンケートをとったわけではないので、どちらかという作業面での課題になる。

会長 ここでは、蔵書の適正管理ということで、二つの取り組みについてご紹介いただいた。これについて意見はあるか。

委員 購入は1億円ということだが、冊数はどれくらいか。

図書館長 購入するのは、約4万7千冊を予定している。他の館からも参考図書など、地域館より、中央図書館に置いた方がより活用されるというものは集めようと思っている。

委員 収集期間は、新館が出来てからも続けるということか。

図書館長 当初の予定では、令和5年度に開館なので、令和4年度中までに購入を終えるつもりでいた。ただ、財政状況が厳しい状況なので、予定では開館後も購入をする、ちょっとずれ込む可能性がある。

委員 この期間で1億円購入するのは、なかなかハードルが高いのではないか。計画的にやらないと達成できないと思う。

図書館長 自己評価にも記載したが、令和2年度は目標7,500冊を予定して、参考図書などを収集する予定だったが、単価が高く、購入冊数が思いのほか伸びなかった。

委員 新館ができると冊数の影響は大きい。頑張ってもらいたい。

蔵書の固定化についてですが、そもそも多摩市が当初、固定化を選ばなかったのは、なぜか。

図書館長 当初は、図書館の分館を含めた全部の館で1つの図書館という考え方で、各館の本はぐるぐると利用によってまわっているという考え方で最初から固定化を選んではない。

委員 三多摩は、圧倒的に固定化している図書館が多い。

図書館長 町田市などは、多摩市と同じように本が移動している。

委員 作業面からみれば、当然、固定化にすれば、強制回送は減り、通常回送は増える。あとは、市民の利便性が高まるかどうかという話である。

委員 強制回送というのは、どういう意味か。

図書館長 本に所蔵が決まっていて、この図書館にはこの本があるという籍が決

まっている。そういう図書館がほとんどだが、多摩市の図書館は籍を決めていないので、1回借りて、違う図書館に返すと返した図書館に本が留まるので、また、そこから貸し出される。他の図書館は固定化されているので、違う館に返すと籍のある図書館に戻す。

企画運営担当主査 上下巻などが違う館に泣き別れてしまうことが多く、本館で上巻しか借りなかったがつまらなかったから永山に返すと、上巻は永山図書館にあって、下巻は本館にあるという泣き別れが発生する。その時、棚を見ていた職員がこれ下巻しかないと確認をして、上巻があるところに下巻を送り出すというのが、強制回送である。雑誌などは、館を固定しているので、それは違う館に返されると通常回送がかかって、籍のある館に戻される。

委員 蔵書が固定化していないメリットもある。固定化していると1冊しかない本は、固定化している館に行かないと見られないが、たまたま永山にあったやつを借りて本館に返すと本館に来た人がその本を見ることが出来て、そういう良さもある。しかし、上巻と下巻がバラバラになるなどがあるので、職員がまめにチェックしないといけない。同じ本が何冊もあったりしたら、ない館に配送するとか職員のみめさが必要だ。固定化している場合は、同じ本が一つの館に何冊もあって、他の館にないということは起こらないし、上巻下巻もそろっているというメリットがあるが、小さい館でいつも見たことの無い本があるということはない。今までは、固定化しないとしてきたのだろうが、借りたいと思った本が本館にはないのに唐木田には2冊もあるとか不便を感じていたので、固定化した方がいいのかなと思う。

委員 大きな決断の時なのだろうが、ある程度、どの館も平等というか、均等に所蔵しているのが理想的だと思う。例えば、子どもの学習で大豆の学習があるが大豆の本を借りに行く大豆の本はある館に固まっていたとか、同じ時期に同じ調べ学習をする時に均等にあった方がいいのではないかと思う。

会長 今、委員が発言された均等というのは、ある本が小学校の何年生だったら、どこでも使うから、それはそれぞれの館に最低1冊はあるべきだという意味の均等なのか、それとも全く同じ本が全館に揃っていないか、どちらか。

委員 後者の全部が同じ本が無くてはいけないというのではなくて、子どもたちも検索能力がついてきているので、それで調べることもできるので、むしろ違う本がそれぞれの館にある、すなわちゼロになるところがないという意味の均等である。

委員 委員の発言にもあったように、同じ本でなくても同じジャンルの本が

均等にあるというのもさっきのレファレンスにちょっとつながったのかなと思うが、例えば、朝顔の本がなくても、子どもがレファレンスで検索して、あっちの館にあるんだとわかれば、取り寄せればいいということができるので、固定化も作用していいなと思った。

会長 本籍を決めてあげることが偏りを無くす方向に向かうのではないかとというのが協議会委員のみなさんの意見だ。一方で、図書館は偏りが出来てしまう懸念を指摘された。課題の3つ目には、来館してその場で本を選ぶ利用者は利用できる資料に限りが出てしまうという表現があった。ただ、これは、固定してもしなくてもどちらでも当てはまる課題であるようにも思われる。別の方法も考慮しながら、課題を捉えた方がいいと思う。

みなさんから、固定化することについてのメリットデメリット、あるいはどういうことがもたらされそうかとかという意見があったが、現段階では評価には至っていないように思われる。協議会の場でそのような意見が出たということ記録として残しつつも、評価としてどのような表現をしたらよいだろうか。

図書館長 課題がいくつかある中で、特に、複本を意識しており、籍が固定されるとある1冊の本を何冊か揃えて各館に置いておく必要が出てくるので、複本をもう少し、用意しないといけないのではないかという考え方がある。予算に限りがあるので、同じ本を何冊も買わなくてはいけないといういろいろな種類の本が買えない可能性が出てくる。調べ学習などと同じような分野の本が書名が違っててもあればそんなに問題はないと思う。

会長 多摩市には複本の購入条件はあるか。

企画運営担当主査 原則は、今の発注の仕方は、児童書と一般書で違うが、一般書に関しては、1冊まず購入し、予約が多数ついてきたら、その予約の数に応じて複本を買い足していくので、予約があまりない本は、複本がなく、1冊しか多摩市にないという本がかなり多い。児童書に関しては、選書をする際に、1冊にするか複本で揃えるかというのをその段階で判断していて、3冊買ってみようかというのあれば、1冊しか多摩市では買わないという本もある。傾向としては、財政的なこともあり、1冊しか購入していないという本がかなり多い。

会長 その購入すべき1冊をどこに置くのかは、ここにもあるように負担が増えるということでもあるが、逆に言えば、それぞれの分館を含めて、どこにどういう形でどういう資料を置くのかということをより意識的に作業をされていくことにつながると思うので、負担が増えると同時にコレクションのばらつきを均等にするきっかけになるのではないかとも思う。そういう意味では、いろいろな課題があると思う。

今回は実験的にということだが、協議会からいくつもの意見が提示され、中央図書館ができるまでに時間もあるので、是非、図書館で研究して、コレクションの管理の仕方を考えていただきたい。それが、協議会から出てきた、一つの意見だと思う。

委員から発言があったが、蔵書購入の目標について、図書館長から、令和 4 年度中に購入を終える予定だったが、それ以降も購入するとあった。もともと中央図書館用の蔵書は令和 4 年度までに揃えようとしていたが、その予算措置はどこまで事前に行っていたのか。

図書館長 計画の段階では、1 億 2 千万円である。ただ、令和 2 年度から購入するとなった時に庁内での財政の調整があり、総額で 1 億円ということになった。

会長 総額 1 億円の執行計画はその時点で決まっていたのか。

図書館長 決まっていた。

会長 例えば、2・3・4年に3,300万円くらいずつ、もしくは、4,000万、3,000万、3,000万なのか、そういう予算措置計画はあったけれども、時間が経つにつれて、来年は500万円減額してほしいとか、令和5年度に延ばすといったやりとりがあったという理解でよいか。

中央図書館整備担当課長 もとものの開館時期は、令和5年5月ではなく令和4年11月としていたので、令和2年度から令和4年度で購入する予定だった。しかしながら建設工事の入札不調で開館時期が半年延びてしまった。また、コロナ禍をうけて財政状況も厳しいところである。そのため、図書購入についても令和5年度まで延ばす方向で財政部門と調整しながら進めている。

会長 購入を計画的に進めるといっても、計画そのものが時どきの事情によって変わっていく。特にコロナのように急激な変化にある中で、協議会として評価するのは少々難しいと感じた。

ほかに意見はないか。

では、一通り意見がでたようなので、以上で意見交換を終えたい。今日は2人の委員が欠席なので、もし可能であれば、意見聴取していただき、基本目標(1)(2)(3)と同じようにまとめて、次回の委員会でまとめていきたい。

会長 外部評価の最終的なとりまとめは事務局の方でお願いします。

議題は以上である。

続いて、報告事項を事務局からお願いします。

中央図書館整備担当課長 資料3-4にある木工体験講座について報告をさせていただく。前回の7月9日の図書館協議会の中で口頭で触れたが、その時はちょうど緊急事態宣言がでるかどうかという時と重なって、開催できるかどうかを最終調整していた。その後、開催できることになり、資料の2枚目にある

ように7月31日、8月1日に樹木伐採起工式で市民に切っていただいた木を使った木工体験を開催した。資料の1枚目にあるように合計109名、参加者58名、保護者51名の方々に参加していただいた。非常に暑い日だったが、暑すぎて熱中症の危険があるということで、急遽、館内をお借りして、窓をあけ、扇風機を回しながら、行った。無事、体調不良や熱中症になる方もなく開催でき、非常に盛況であった。作ったのは、ぶんぶんごまとぐるりんカーで、作った後は子どもたちに遊んでもらった。今後は、伐採木を使って、大人も子供も参加できるような、炭をつくろうというイベントをやりたいと思っている。

図書館長

口頭で3点報告する。1点目は、令和5年度の中央図書館開館に向け、その運営というところも考えていかなければいけない状況の中で、今年度から内部的に検討を進めている。本館再整備基本計画というのがあり、その中に運営の方向性というのがあって、その中では中央図書館機能を持つ図書館を運営していくということと中央図書館が地域の図書館、拠点館を支援する体制を構築していくこと、豊富な資料を揃えていくということ、また専門的、総合的なレファレンスサービスも可能な専門性も構築していきたいと考えている。ただ、現状の組織の中で、作り上げていかななくてはいけないという中で今の内部の係体制的なところをもう少し機能的になるように見直さなくてはいけないと思っている。まず、内部で検討し、図書館の職員は非常に多いので、職員、会計年度任用職員が参加する全体会議の中で検討していく。中央図書館の運営方針の策定も予定している。具体的に言うと中央図書館の開館時間を、休館日、それに合わせて各分館はどうするのか、中央図書館を利用していただくにあたって、例えば、飲食はどうかといった、利用にあたって細かく制限をかけていくのか、それとももっと自由に使ってもらえるのかなどというところを方針として決めていかななくてはいけない。そこを職員と意見交換をしながら、検討を進めている。年度の後半になると思うが、もう少しまとまってきたら、協議会でもお話しさせていただき、ご意見いただきたい。

2点目はイベントの紹介で、市では、毎年、多摩市子どもの被爆地派遣事業を実施しており、これは、次世代への平和の継承への取り組みということで小学生・中学生を8人程度、被爆地に派遣するのだが、今回、コロナ禍で派遣事業自体が中止になった。そういった中で、急遽、所管の平和人権課から、図書館を使って、参加者たちが自ら、本を調べたり、司書のレファレンスを受けながら、自分で本を探していくという体験的探究活動をやりたいと希望があった。明日の休館日、図書館を貸し切りで使用し、8人の子どもたちが来て、調べ方や、データベースを見ながら、

当時の新聞を調べたりとかということをやっていく。この辺りも、図書館として、こういう使い方があるのだというのをみなさんに知ってもらう機会になると思う。

3点目は、新型コロナウイルス感染症の関係で、7月12日から8月22日までが緊急事態宣言ということであるが、延長され、8月末までということになっている。図書館としては、引き続き、感染予防対策を取りながら、開館していきたい。イベントについては、お話し会は、8月末まで中止するというお知らせしている。ただ、図書館で児童・生徒向けのイベントをなにもしないというのも残念なことなので、例えば、密にならないように、調べものをするにあたって職員が、「お助け隊」として、声掛けをしたりとか、館内にポイントを設けて、そのポイントを回りながら、本を調べたり、カードを集めるなど、また、怖いお話の本の展示など、感染予防対策を取りながら、イベントを各館で計画をしている。報告は、以上である。

会長

前回の協議会でも話があったが、木工の体験講座のほか、図書館長から3件の報告があった。

みなさんから質問はあるか。

木工体験講座は、各回8名で64名定員だったが、急遽のキャンセルがあり58名の参加があったということである。定員が埋まるくらい関心を持っていただいているということと同時に、木工講座だからということだけではなく、中央図書館の宣伝というか、図書館への関心というか、それにつながっているようにも思われる。

会長

図書館長の報告の1つ目に、組織改編や運営方針のことについて、改めて協議会の場に提示いただけるというお話があった。ここ何年か、協議会は協議会という名の評価委員会になっているように思う。確かに、法律上定められた図書館の設置及び運営上の望ましい基準という文書の中に、図書館協議会で評価してもらいましょうということが書いてあって、全国の図書館で実施されていることではあるが、協議会は評価をするための場所ではなく、図書館がやっていることについて、例えば、市民が意見を述べられるとか、逆に図書館は市民の方々がどんな風を感じているのか意見を聞ける場所であるにも関わらず、評価ばかりやっていたところがある。今のお話をうかがって、ようやく協議会らしい活動もできると思った。みなさんも評価ばかりやらされているなど思わないで、評価のところ、例えば、今日のレファレンスの話もそうだが、疑問があったり、改善した方がいいと思う事があつたら、積極的に提案やご意見いただきたい。図書館側からも、評価以外の話も積極的に提供いただきたい。

会長

では、議事はすべて終了した。これで第3回の定例会を終了する。