

## 図書館サービスと運営に関する調査報告

調査日：2008年11月10日（月）13：00～14：20

調査場所：中央図書館 2F 会議室

調査対応者：中央図書館館長和田義広さん、次長 末木 栄さん

調査者：奥山たえこ（区議会議員）、富盛英子（奥山スタッフ）

### ★調査のきっかけ

インターネット予約が始まって、本当に便利になった。夜中に予約しておくで携帯メールに、早い時は翌日「届きました」の連絡が来る。受け取りは、高円寺駅の駅ビル内出張所。いくらなんでも早すぎるのではないか！？ Amazon（インターネット本屋）でも入手に2、3日かかるのに。サービス過剰なのではないか。それに民間委託なども始まり、図書館の体制もかなり変化している。ではこの機会に調査してみようと思ったのがきっかけ。

### ■インターネット予約に伴う図書の物流について

#### 配送の仕組みと受領まで

- ・受領：最速で翌日または翌々日に受領可能（予約の入る時間等による。所蔵図書の場合）。
- ・運搬：運送会社（「杉並輸送事業協同組合」。随意契約）のメール便に委託、専用車配送。地域を2つに分け2台のトラックで、1台につき1日2便（2回り）。

経費：1万6,800円／台・日、2台で3万3,600円／日である。1年で休館日を除く340日間程度運行（11,424,000円／年）。

#### サービス過剰なのではないか？

→「予約から受取が早すぎる」と言われたのは初めて。むしろ予約のクレームは「遅い」「まだか」が圧倒的に多い。

### ■インターネット予約サービス開始に伴う冊数と業務の変動

#### 予約冊数の増加と要因

予約冊数は激増：増加要因は、インターネット予約だけではない。

- ・2002（H14）年：インターネット予約開始→前年比11.5%増。
- ・2004～2005（H16～17）年：通年開館開始→開館日40日間増。非常勤職員を増員。
- ・2007（H19）.3.1～：新図書館システム稼働→予約冊数10冊から20冊に拡大（貸出冊数は15冊）→前年比41.8%増！！ また、未所蔵図書（杉並区にない図書）でも閲覧・予約・取り寄せが可能→予約冊数の増加につながっている。

**業務への影響**→増員の必要なし。

予約冊数は格段に増加。しかし、非常勤の増員もあつたため、動員要するほどの作業量ではない。残業もしていない。朝、ブックポストの返却処理とともに行っている。平日の午前中は来館者が少なく、今のところ、対応できる作業範囲内。

## TRC のデータベース利用による省力化

データベース：TRC（梶図書館流通センター）のリストを毎年購入。

省力化・正確性の向上：新システムの導入等により、事務量は増加したが、人手によるチェック作業が自動化された。

## 今後の変動予想：伸びはゆるやかに

このまま倍倍で予約冊数が増えていくと、人が足りなくなる可能性がないではない。

新システムになって利用者登録が 2 倍になった。

### **カウント方法の変更：**

以前：貸出カードに有効期限なし。実質利用者（1 年間に実際に利用した人）でカウント。

現在：カードに有効期限（2 年）設定。登録者＝利用者数。利用者登録は約 20 万人、今後の変化は小さい見込み。

## **■図書の購入について**

### 選書と購入の仕組み

**選定会**：毎週 1 回、職員による（杉並区立図書館資料管理要綱第 2 条及び別表 1 に基づき選定）  
2007（H19）年度の全購入冊数：105,335 冊。

中央図書館は独自：収集計画を立て選書（図書館資料管理要綱による）。

半分は、TRC の書誌データ、半分は東京書店組合のパターン本（公共図書館用に持ち込む現物）から。各館から上がってくるリクエストなどのデータも参照する。

**選定**：最も重要で大変な業務。だが司書がいるので問題はない。

### 発注システム

TRC のツールアイ・システム使用。学校図書館ではツールアイ S（スクール用）。単位契約で電子発注が可能になり、省力化。

**契約**：かつて競争入札（2006 年 H18 まで）、大手も地元も対象で。定価価格も変動する。中野区は丸善から購入。商品は同じでも、装備（ビニールカバーやマークを入れるなど）など、付加サービスの充実によって差が出るし、どうしても大手が安くなり、有利になる。

**現在**：TRC と東京書店組合と半々で購入。今後争入札導入の予定あり。

### リクエスト本の購入

定期購入の予算枠内で購入。ベストセラー本などは、選定会で、予約件数の状況を見ながら判断する。上限は 50～60 冊、ハリーポッターは、50 冊以上購入。要望が多いので対応している。

### 大量購入は必要か？

#貸本屋ではないのだし、民業圧迫にもなる。大量購入する予算があるなら、むしろ専門書などの購入にまわすべきだ。その方が出版文化の育成にはずだ。

→要望も多い。図書館を利用していただくためにもある程度は必要。このくらいの部数であれば、民業圧迫とは考えていない。

## ■**図書の廃棄の仕組み**：杉並区立図書館資料管理要綱第7条

#最近、公共図書館において特定ジャンル（フェミニズムなど）本の排除の例があったことを受けての設問。

管理原則にのっとして除籍している。収集本は、1冊は約30年間所蔵。

誰かからの指示によって、特定ジャンル等の図書について廃棄したことはない。廃棄図書の電子データは保有している（情報公開対象）。

## ■**団体登録について：区内の学校**

私学の学校法人：登録可能・貸出し実績あり。

インターナショナルスクール・朝鮮第九初級学校：登録可能。後者貸出し実績あり。

## ■**図書館の役割の拡大**：学校への支援等、学習資料センターとして位置づけ

### **杉並区子ども読書活動推進計画**

「杉並区子ども読書活動推進計画」（2003年H15に）：子どもたちを対象に、読書活動を進めるための取組。重点施策：①ブックトーク（読み聞かせ活動）、②調べ方ツールの提供、③学校図書館の充実。

### **学校への支援：重点施策**

区立学校：100冊／月借出し可能（中央図書館の団体貸出用図書から）。中央図書館は、団体貸出用として約7万冊所蔵。

蔵書診断、先生へのサポート、配架、図書館運営、資料収集の指導など。

学校支援係職員を増やした。支援係がない地域館でも、中央図書館の係が対応する。

### **学校同士の連携**

学校図書館の所蔵図書データベース：学内のみ。学校間はまだ。所蔵図書が学校標準に達していない学校もある。

私学、朝鮮第九初級学校などとの連携は、そもそもインフラが整っていない状況。

## ■**指定管理者の図書館と委託の図書館**

### **図書館のサービスとは**

①図書の選定収集、貸出し、館内レファレンス。②読み聞かせなどの読書活動の推進、③配架。創意工夫については、各館がそれぞれ行っている。

### **指定管理館（成田・阿佐ヶ谷）と委託館（方南・南荻窪・今川）の違い**

**指定館**：維持管理の代行であり、業務水準書に基づき運営。マナーが悪い人に貸出を禁止する（やったことはないが）などの行政権限もある。選書も行う（選定委員会に参加し、中央図書館が承認）。

**委託館**：選書は中央図書館が行う。

### **利用料・インセンティブ？**

指定管理者制度の導入：利用料設定も可能な仕組みだが、図書館（無料であることが法定されている）なのでそのインセンティブはない。

開館時間の延長：行なっていない。実施には規則改正が必要。

### **指定管理のメリット**

指定管理者による運営：公共図書館にはなじまないと言われる。だが、選書を行い、人員体制を独自に決めてもらえるなど、中央図書館の負担を軽くするメリットはある。

### **■図書館のホームレスへの対応**

#図書館でホームレスの方が読書していることはよくある。彼らを排除するようなことはしていないかどうか？

ホームレスだから、注意するという事ではない。追い出すなどということもない。ホームレスでなくとも、図書館で居眠りをする人はいるし、読まない本をいつまでも手元において眠っている人もいる。混んでいるときに椅子や机がふさがっているなど、図書館の他の利用者が利用しづらい状況になっていけば、状況の改善に職員が当たる、ということである。

### **■図書館内のパソコン利用**

#図書館には、全館にインターネットとつながったパソコン（PC）が置いてある。自宅にない人にとっては便利だと思うが、利用者が少ない。もったいないことである。

PCの利用：地域館で20数%、中央図書館で30数%。あまり高くない。

ブログの書き込みなどはできないなど、何でも見られる設定になっていないこと、あまり知られていないこと、図書館を利用することの多い高齢者にはなじみがない、リテラシーの高い人ばかりでない、などの理由によるものと思われる。

今後の課題：認知度を高めたり、リテラシーを高めたりする工夫が必要。

### **★結論と今後の課題**

インターネットの時代となって、調べ物に重宝している。ネットのおかげで古本も便利に購入できるようになった。そんな時代に、図書館が「無料の貸本屋」化していないか。調査を終えて、その懸念はますます強まった。しかしそれは、杉並図書館が何をめざすのか、図書館の役割とは何かの根本理念の相違によるものであり、残念ながら、一致をみるものではなかった。

インターネット利用について、リテラシーの育成が喫緊の課題である。社会教育の分野と思うが、まだ取組みがなされていない。

また、目や耳の不自由な方々への対応は今の技術ではもっとできることがある（文字を自動で読み取って音声化するなど）と思う。今後に期待したい。

学校図書館のネットワーク化は始まったばかり。今後の充実を見守りたい。

なお、焦眉の学校司書の配置などについては、他の議員が既に議会質問しているので今回は割愛した。

以上