

## 平成16年度 第1回（平成16年6月30日）図書館運営協議会 会議要旨

### 1. 出席者

運営協議会委員委員（7名）

小杉山会長・中多副会長・加藤委員・奥津委員・埜崎委員・日高委員・山本委員

図書館側委員（4名）

鹿島中央図書館長・広田奉仕係長・坂井視聴覚係長・林田戸山図書館長

図書館事務局

佐藤管理係長・秋山管理係主査・東主任主事

### 2. 場所 中央図書館大会議室

### 3. 開会

#### 【小杉山会長】

ただいまから平成16年度第1回図書館運営協議会を開催いたします。

平成16年度は、3月に報告した「区立図書館サービスの基本的なあり方」の中間のまとめに基づき、「利用者の要望に応える図書館サービスの充実施策」としての図書館サービス各論について協議を行っていく予定です。

委員の皆さま今年度もよろしくお願ひいたします。

#### 【小杉山会長】

本日の議題は、報告事項1件と協議事項2件です。

はじめに、「6月5日開催の区民との意見交換会」の結果について、事務局から説明お願ひします。

#### 【秋山管理係主査】

6月15日開催の区民との意見交換会（参加者13名）の概要及びアンケートの結果について概略説明。

#### 【小杉山会長】

次に協議事項2件です。事務局から資料の説明お願ひします。

- ①レファレンスサービスについて
- ②開館日及び開館時間の増について

**【秋山管理係主査】**

「レファレンスサービス」について説明し、月刊誌「現代の図書館」から関連記事について紹介

**【中多副会長】**

レファレンスサービスというのは、何か図書館に行って調べたい、図書館で何か調べるとき、あるいは事実・文献・データ等について図書館で調べる際、それについて応じられる文献・専門の事典などが図書館にあり、図書館員がそれを案内、説明したり、回答することです。

**【小杉山会長】**

この関係の資料は図書館に行かなくても他の手段で利用は十分できる。ただ、図書館に行くと配架された本を見ることができます。

**【広田委員】**

中央図書館にあるレファレンス関係図書は約 12,000 冊です。この内、参考調査室に約 5,000 から 6,000 冊あります。地区館でのレファレンス対応は、資料面からも限界があります。

**【中多副会長】**

情報サービスは、次の 3 つです。

- ①利用者が図書館資料にアクセスする際のレファレンスサービス
- ②直接提供できない場合、他の施設を紹介するレフェラルサービス
- ③登録してもらった方に最新の情報を提供するカレントアウェネスサービス  
(公共図書館では行っていません。)

**【中多副会長】**

新宿区立図書館でレファレンスサービスを行っているという実態が見えてこない。

**【広田委員】**

図書館においでになった方へのレファレンスサービスは、対応する司書によってレベルが違う場合があります。

利用者から質問を受けた場合、メモとして残し、レファレンスの内容を蓄積していこうと今年からスタートしました。

**【中多副会長】**

レファレンスサービスを行っているということを、利用者にもっとアピールすべきではないか。聞かれたら答えるというのでは消極的です。

都立図書館では、昭和32年に資料課の中に参考係を設けました。係長を含め5人のレファレンスサービス専任職員を置きました。組織としてレファレンスサービスを行いますということを求めなければならない。

**【広田委員】**

現状では残念ながら専門にレファレンスサービスのための職員を置く余裕はありません。先ほども申し上げましたが、どういう質問を受け、どういう解決方法をしたかという作業を今年度から始めたところです。

**【中多副会長】**

1995年実施の富山県全県調査によればレファレンスを受けた人の85%は満足だが、残り15%は不満足というアンケート結果があります。これを放置してはいけません。組織としてきちんと対応する体制をつくる必要があります。毎年あるような質問は整理しておくことが大事。その積み上げが必要です。また、レファレンスサービスの充実のためにも一般図書館の充実が不可欠です。

都立図書館から借りる方法もありますが、時間がかかります。

**【鹿島委員】**

都市部の図書館でもレファレンスサービスを知らない図書館利用者は多い。

新宿区立図書館管理運営要綱の中でも「レファレンス」についての規定があり、レファレンスとして受ける範囲が決められています。

広田委員も言ったように、レファレンス専任の職員を配置することは、現状では困難です。レファレンスのデータをデータベース化することによって、職員の能力向上を図っていきたい。

一般図書館の充実ですが、書庫が満杯です。本来保存することが望ましい本も、次の本が入れば除籍せざるを得ない状況にあります。23区・都との連携で解決していきたい。

**【中多副会長】**

カウンターにレファレンスの看板だけでも出せませんか。

**【広田委員】**

6月27日の日曜日から始めたのですが、午後5時から貸出・返却業務を1つのカウンターにして、混んでくる時間帯は他のカウンターではその他の業務を受けるようにしています。

**【小杉山会長】**

公募委員の方は、図書館で子どもの本を選ぶときはどうしてますか。

**【奥津委員】**

目につくところに、その季節の特集があるので、それを参考にしています。

**【広田委員】**

季節ごと、月ごとの課題図書を展示しています。児童室には児童室専門の司書がいます。

**【中多副会長】**

児童室は、子どもの本に詳しくないと勤まらない。まだ、現状では不十分です。職員のレベルが違うのであれば、館内研修を実施することが大切です。図書館員は、利用者によって育てられます。

区立図書館の職員が都立図書館に行って研修する制度も必要では。

**【広田委員】**

今年度から初めて実施しています。

**【鹿島委員】**

23区では平成14年度に江東区で実施しているが、それ以来です。

研修実施状況については、年報でまとめてあります。都立図書館への派遣は、職務命令だけで行かせるのではなく、研修の意義を理解したうえで行ってもらっています。引き続いて派遣研修はやっていきたい。

**【加藤委員】**

レファレンスサービスが知られていないのは、図書館側のPRが足りないのですか。

たいていの利用者は、自分で探して満足している。図書館側、利用者ともにレベルアップが必要ではないか。

**【鹿島委員】**

中央図書館でレファレンス機能を強化して、地区館のレファレンスをバックアップする体制をつくりたい。

なお、中央図書館ではレファレンスの看板は出しています。

**【小杉山会長】**

次に、開館日及び開館時間の増について協議を行います。

**【秋山管理係主査】**

「開館日及び開館時間の増」について、5月実施の22区の調査結果から各区立図書館の現況について説明。

「区立図書館の現状に関する調査（集計表）」のとおり。

**【奥津委員】**

私が新宿区に転入してきたのは4年前ですが、以前居住していた川崎市では、図書館は9時開館でした。新宿区は10時開館ですが、その理由は为什么呢。

**【埜崎委員】**

どうして10時開館なのか、遅いと思います。地区館が6時閉館になったのも最近ですね。以前は5時でした。

**【山本委員】**

以前は日野市に居住していましたが、午後からの利用が多かったので、10時開館は気になりません。

**【鹿島委員】**

地区館の閉館時間は、平日は午後6時、日曜日は午後5時でしたが、平成13年4月から日曜日でも午後6時になりました。

**【加藤委員】**

日曜日でも出勤し、祝日も出勤し、さらに夜遅くまで働くとなれば、図書館に配置になることを職員はどう考えるのでしょうか。働く立場からすればどうなのかと思います。

館によって休館日を変更することはできませんか。百貨店でも営業時間を延長しても売り上げが伸びるとは限らないが、図書館ではどうでしょうか。

**【広田委員】**

利用者が多く来るのは11時過ぎです。土曜日には10時過ぎに来ますが、中央図書館でも12時までは貸出も多くありません。

**【林田委員】**

10時の開館時には、来るのは常連の方かホームレスが多い。11～12時くらいから利用者が増え始めます。保育園利用者の方の利用はないわけではないが、9時開館の必要性が高いかどうかは疑問です。

**【中多副会長】**

司書として採用された人は勤務形態が不規則であっても当然と受け止めます。区の職員であれば、意に反して図書館に異動になった人もいるので、モチベーションが大きく違います。

**【佐藤管理係長】**

行政マンとして区民にサービスを提供するのは、図書館も土木事務所も保健所も同じです。労働条件でいえば、週40時間と決まっています。現在の人員で考えるのなら9時に開館すれば、ズレ勤を導入しなければ5時で終了することになります。開館時間を延長するには、職員を増員するのは非常に難しいので、非常勤職員を増やすか、あるいは委託も含めて考えるのか、検討する必要があります。

**【奥津委員】**

開館時間は全部忙しくないのならば、暇な時には館内に出てレファレンスすることも検討してはどうでしょうか。

**【佐藤管理係長】**

できる範囲からやっっていこうと思います。

**【中多副会長】**

利用者から目にみえる仕事と、裏方の仕事がありますが、裏方の仕事をキチッとやらないと利用者サービスは向上しません。

**【鹿島委員】**

23区では図書館運営の委託化が進んでいます。開館時間増も、ある程度はズレ勤で対応可能だと思います。

利用者の利用実態から、午前9時に開館するよりも、新宿区の地域特性を踏まえ、夜間の開館時間を延長するのがよいと考えています。行革は図書館も聖域ではないので、その中で何ができるか。職員にとって負担は大きいですが、夜間の開館時間延長を検討したいと思います。

**【小杉山会長】**

各館によって事情は異なります。地域の特性に合わせて開館時間を検討すべきです。

**【広田係長】**

働いている人の図書館利用時間を考えてほしい、という利用者からの要望が多い。

一つの図書館情報システムで動いているので、中央図書館が開館していないと地域館は開館できません。

**【鹿島委員】**

開館時間延長は、時代の要請として、受け止める必要があります。

一方、地区館でコンピュータがダウンすると中央図書館から職員が出かけていって対応しなければならないので、休館日を館ごとに変えるのは難しいです。

新宿の特性、コンピュータシステム対応等を考慮しながら検討する必要があります。

**【小杉山会長】**

本日の協議は終了いたします。