

## 「第3次世田谷区立図書館ビジョン（素案）」に関する区民意見募集の実施結果について

## 1. 意見募集期間

令和5年9月15日（金）から令和5年10月6日（金）まで

## 2. 意見提出人数および件数

(1) 意見提出人数 11名

内訳 郵送1名 ホームページ10名

(2) 意見件数 49件

ビジョン全体について	5件
「基本方針1 求められる知識・情報を確実に提供する図書館」について	4件
「基本方針2 子どもの健やかな成長を支える図書館」について	13件
「基本方針3 地域の特徴を活かし人々がつながる図書館」について	5件
「基本方針4 それぞれの特性に対応した、多様な人々を包摂する図書館」について	4件
「基本方針5 図書館DXとリモートサービスの推進」について	3件
「基本方針6 専門性と効率性を両立した運営体制」について	12件
その他	3件
合計	49件

## 3. 意見の概要

別紙のとおり

## 区民意見一覧

テーマ	意見の概要
<b>ビジョン全体（5件）</b>	
ビジョン全体	各項目を読み進めるにつれ、「知と学びと文化の情報拠点」としての図書館機能が着々と充実してきている現状を今さらながら実感した。予算も人員も削られる中、これだけ地に足のついた取り組みを実践してこられたと現場の方々の熱意ある工夫と努力には頭が下がる。区民の大切なインフラである図書館が正しく機能するために、積み重ねてきた実績を今後も活かし、長期的視点に立って賢明な図書館運営体制を構築し、真の「知と学びと文化の情報拠点」を確立することを期待。
ビジョン全体	広い視野をもって良く練られている案だと思う。特に「0歳児からの読書を支える図書館の役割」や「コミュニティの醸成につながる交流の場所」としての視点は先見性を感じた。世田谷区で暮らす全ての年代にとって大切な視点であると評価したい。
ビジョン全体	素案の内容はよく考えられているが、現状との隔たりに不安があり、理想論であってはならないと危惧する。これからの教育政策は、義務教育と生涯学習とに対するのと同等の重みをもって図書館を考えるべきである。図書館は本を貸し出すだけでなく、人が、考えながら生きることに必要な機関である。 ビジョンなので具体的なことは書き込めないと思うが、図書館員の現場の声、子どもたちの声を聴き、そして図書館の見学を通して、ビジョンの作成をしてほしい。
ビジョン全体	前期ビジョンと比較し、地域の特徴や多様性をより重視したビジョンと拝見した。絵空事にならないよう、しっかり実現してもらいたい。
3つの視点	「地域文化とコミュニティ」「多様性と共生社会」については、まさに区の職員、公務員が持つべき視点。地域に根差した図書館づくりは、短期間で交代する民間社員には心情的にも時間的にも難しいと思う。公務員冥利に尽きる職務ではないか。
<b>基本方針1．求められる知識・情報を確実に提供する図書館（4件）</b>	
蔵書量・都立国会図書館の存在	求められる知識・情報を確実に提供する図書館とあるが、都内には国立国会図書館、都立図書館などがあり蔵書や資料数において比肩しえない。
レファレンスサービス	レファレンスは、職員からの質問が大事。的確な質問を重ねる中で、利用者の求める回答を明確化するスキルを地域館職員の方も身につけてもらいたい。子どものレファレンスは特に、子ども自身がなにをどうサポートしてもらったらいいのかよくわかっていない場合がある。職員の方の質問に答えながら、自分が求めている情報がクリアに見えてくるのだと思う。そしてその経験が、次回以降の課題解決に生きてくる...といった好循環を大切に考えてもらいたい。
商用データベースの利用	商用データベースは、中央図書館では複写可能ということだが、他の施設においても同様のサービスがあると利用促進につながると思う。
書籍の重要性	インターネットで情報を入手することが便利になったとは言え、出版社というフィルターを通して提供された書籍から得られる情報は、むしろ信頼性の観点から重要性を増しているとも考えられます。
<b>基本方針2．子どもの健やかな成長を支える図書館（13件）</b>	
子どもの図書館への期待	昨年、子どもたちに「図書館がこうなったらいいな」というアンケートをとった結果、「読みたい本が探しやすいといいな」「居心地良く本を読みたいな」が、「イベントを企画して」より多かった。つまり現状では子どもたちが望む図書館にはなっていないということなのでは。

基本方針 2 . 子どもの健やかな成長を支える図書館 (13 件)	
テーマ	意見の概要
子どもの本との出会い	子ども向きの本のガイドブックを配布をしているが、そこに掲載されている本を当日に借りようとしても殆ど持って帰ることができない。子どもの本の資料費が少ないのではないか。
マンガやライトノベル	(マンガやライトノベルについては) いままでは、無理だと思っていた取り組みなので期待が大きい。話題作が入手できるような確かな選書をお願いしたい。
マンガやライトノベル	(マンガは) 30 年以上前に梅丘図書館で、紛失率が非常に高く、ストーリーマンガは特例を除いて、受け入れ対象外になったはず。その後、IC タグによるゲートはできたが、まだまだリスクは大きい。対象外のままの方がよい。利用者のマナーによってサービス低下することも利用者は自覚すべきだ。
学習席	グループ学習、自習室は学校図書館の対応すべき仕事。公共図書館にそんなスペースがあるなら、資料の収集、保存に力を注ぐべき。
学習席	図書館の自習スペースについては、受験生や一般利用者が多くて、図書館の資料をまとめて閲覧するなど本来の利用をしたいとき、使いにくいと感じることが少なくない。一部の地区開館などには学習室のようなものがあるようだが、利用状況を分析しながらワーキングスペースとしての個人利用などを認めていってもよいのでは。
子どもの居場所	図書館は基本的に静寂が求められるため、基本方針 2 にある子どもが集う場にもなっていない。
子どもの居場所	不登校児にとってのくつろぎと癒しの場は、地域全体で考えていかねばならない課題。(中略) 子どもだけでなく、高齢者を含む大人にとっても必要な取り組みと期待。
子どもが一人で利用できるように	図書館に子供が 1 人で通える環境作りをしてほしい。特に夏休み等の長期休暇は通常と体制を変えても良いと思う。
学校図書館との連携	(学校図書館との連携は) 長期的展望が必要です。学校司書との信頼関係、効率的な連携を考えるとどちらも区の職員であってほしい。
学校図書館との連携	学校図書館が業務委託になってから、区立図書館との連携は後退している。
近隣に子どもの図書館がない	太子堂小学校の近隣に図書館がなく困っている。区立小学校の図書室を土曜日に限っては在校生の兄弟(未就学児)にも開放してはどうか。既存施設の有効活用、および未就学児が就学前に小学校に慣れるという意味でも、小学校の図書室の利用拡大は大変有意義ではないか。
保育園での貸出	コロナで中止になっている区立保育園での絵本貸出を再開してほしい。

<b>基本方針 3 . 地域の特徴を生かし人々がつながる図書館 (5 件)</b>	
地域に関する情報	出版業界が厳しい昨今だからこそ、公共図書館の存在が改めて見直されるのだと思う。図書館によって違いはあるが、地域の情報をまとめたコーナーは非常によいと思う。地域の歴史や特性を知るためにも、一定の枠組みの中で情報収集や整理をしてもらえるとありがたい。
地域に関する情報	区の資料として、地域の活動団体発行の周年誌などの活動記録は永年保管してほしい。地域文化の一端を担う貴重な記録だと考える。検索してみると、古い記録誌が保管されていないケースもあり、疑問を感じている。
地域の様々な施設との連携	図書館は地域コミュニティの重要な拠点の一つだと思う。多様なニーズの利用者がおり、それらを今ある図書館だけでカバーすることは難しい。地域にある町づくりセンターや公民館などの施設と連携しながら、図書館に対する区民のニーズをすくい上げるような視点があってよいのではないかと。図書館利用が活性化されるような施策の展開を期待。
居心地の良い施設	世田谷区の図書館としては、利用者のニーズごとにスペースを区切るなどして、より多くの区民に対して居心地の良い読書環境、利便性の高いネット環境を提供する場になって欲しい。烏山図書館を例にとると、現在は施設の狭隘さや古さに加え、着席できる椅子が少なく、椅子も一部でパイプチェアなどが使用されるなどホスピタリティ面の配慮はほとんどなされていない。全国的には完全民間委託やカフェの併設などで利用者数を大幅に増やしている例もあり、より寛げる居場所への大胆なシフトを求めたい。
居心地の良い施設	地域館によっては、図書館を利用する中高生のマナー違反に悩んでいるという話も聞く。現場の声も拾いながら、滞在型図書館としての在り方を検討してほしい。限りのあるスペースのなかで、中高生がグループ活動できる場など声を出せるエリアを確保すること、多くの人が滞在型図書館として利用できるようにすることにはかなりの工夫が必要。配慮の行き届いた施策を。
<b>基本方針 4 . それぞれの特性に対応した、多様な人々を包摂する図書館 (4 件)</b>	
対面朗読	対面朗読の利用数が伸びないのは、利用者が図書館に来られないからである。例えば、環7沿いに立地する代田図書館は、狭い歩道を視覚障害者が歩行するのは極めて危険。せめてタクシー料金の半分以上を図書館が負担するか、ないしは出張対面朗読のシステムを作らなければ、視覚障害者の読書は確保できない。
筆談体制	メモ用紙で十分。無駄なものに予算を使うなら、手話講座への職員の派遣などを考えるべき。
デジタル機器が苦手な方への支援	身近な図書館で丁寧な講習会を企画していただくとありがたい。高齢者向けのとりこぼしのない講習会の企画に期待。
デジタル機器が苦手な方への支援	この項目を掲げながら、カウンターに数部の持ち帰り用の紙媒体の素案を準備せず館内閲覧のみしか与えないのは、明らかにパソコン難民への差別である。この項目趣旨と真逆のものであり、項目を立てたことに矛盾を感じないのは、いかがなものだろうか。
<b>基本方針 5 . 図書館 DX とリモートサービスの推進 (3 件)</b>	
デジタル化と利用者動向の把握	貸出返却をデジタル化していく中で、職員の方は意識的に、利用者の動向のリサーチしてほしい（従来は貸出返却カウンターで見えていた利用者のあれこれを今後はどのように捉えていくのか一考の余地が必要だと思う）。また、デジタル化で利用が不便になる利用者が出ないように配慮をお願いしたい
デジタル化と利用者動向の把握	職員と利用者の接点なくして、利用者ニーズやレファレンスの掘り起こしはあり得ない。本当に急ぐ利用者、子供の関心を誘う等へのごく少ない需要はあってかまわないが、セルフ貸出に一定の利用があるのは、職員にこのような期待を持っていない証拠であり、図書館にとって由々しき事態。作業効率化は転換し、無料貸本屋のそしりを受けないよう留意すべき。

<b>基本方針 5 . 図書館 DX とリモートサービスの推進 (3 件)</b>	
利用券のデジタル化	利用券のデジタル化を進めてほしい。また、マイナンバーカードやマイナンバーカードを登録したスマホで借りられるようにしてほしい。
<b>6 . 専門性と効率性を両立した運営体制 (12 件)</b>	
専門性の高い職員の確保	専門的な司書とそうでない受付係のような人で待遇を分けてメリハリを付けると共に、処遇改善で優秀な司書を集めてほしい。
新しい職員制度	「生涯を通じた知や学びの支援」は、職員のスキルアップとその体制に関わる。高い専門性をめざすことは必須だが、一部の職員だけが専門性をめざす少数精鋭主義では困る。中央図書館、地域図書館双方の職員全てがスキルアップできるような配慮が必要で司書職制度を敷いていない区の体制についても再考が必要になってくる。ビジョン基本方針 6-(1) (p28) 専門職員に関する新しい職員制度については期待している。具体策としては、どのように提示されるのか。(第 3 次ビジョンの期間は 5 年ですが、行動計画はどのように出されるのか)
高い専門性の確保	図書館は、単に蔵書があってそれを閲覧したり、貸出を受けるだけではなく、アクセスしたい資料が何であるのかということ専門的な知識を有する司書を通じて、気づいたりする場所。図書館サービスの拡充という部分は、図書館という存在をやや表面的に見ているような印象を受けた。検索サービスがあるから司書が不要になるわけではない。検索サービスがあったとしても、本当に読みたい本を探せるとは限らない。図書館は、図書館の利用の仕方を身につけてこそ意味があるのであり、図書館司書の存在が欠かせない。 高齡化による図書館司書の減少について触れているが、どこか一般企業のような目線を感じてしまう。返却カウンターを図書館ネットワークに位置づけるのは構わないが、図書館とするのには違和感がある。調べ物で利用したい図書館には、優秀な司書の方がいるもの。中央館のサービスクオリティーが地域館でも展開できるようにするためには、司書を安定的に確保する必要があるのでは。また、民間の力を借りるとあるが、他の自治体での失敗例などを見ると非常に不安を感じる。膨大な情報を整理して、利用者のニーズに適切に答える能力が図書館には求められる。レファレンスサービスの強化とありますが、まさにこの作業を担うのが司書。単なる、マニュアルのようなものに置き換わることがないようにしてほしい。
図書館運営への民間活用	冒頭にも書いたように、図書館運営の課題解決の一策として、いつまでも民間活力の導入に頼っていては世田谷区の図書館力は低下してしまう。
図書館運営への民間活用	目先の課題に囚われ、近視眼的に解決を図っていく方策では大きな発展は望めないどころか、世田谷区の図書館力が低下していくことになりかねません。世田谷区の図書館を支えるのは、ひとの力です。常に成長し続けるのが図書館です。区内の図書館での経験値が職員を育て、職員の成長が図書館の力になり利用者を育てる。成熟した利用者が職員や図書館をさらに成長させる、そういった循環こそが大事です。民間活力導入が長く続けば、現場での時間や労働への pay は区の職員の成長には繋がりません。当面の課題解決のために、民間のノウハウや自由度の高いサービスを導入することでしたが、その民間のノウハウをこの数年間で区の職員はどのように学んだのでしょうか? 導入館での業務を任せているだけでは、当面の力にはなっても、将来的に図書館を発展させる力にはなり得ません。既に民間活力を導入してしまっているいま、民間に学ぶところは大きい学び、それを区の力につなげるという意識で民間活力を活用してほしいと思います。
民間活用と職員の待遇	今回、新たに「SDG s に配慮した図書館運営」の文言が盛り込まれたが、図書館運営も「持続可能」でなければならない。図書館への「民間活力」導入は、決して持続可能ではないと思う。現場の働き手は、ほとんどが非正規雇用。図書館の非正規雇用の現場は、専門職なのに最低賃金、劣悪な労働環境の使い捨て状態で疲弊し、入れ替わりも激しいと聞く。そこで働く人の善意と犠牲のうえに成り立っていたが、今後は働き手も減少の一途をたどることは明らか。サービス向上には、専門性を持つ職員が必要であり、そのような職員を雇用するならそれ相応の待遇を用意することが必要。民間委託を進めて図書館サービスを向上させるなら、他の自治体よりも多くの予算を図書館に向ける必要がある。

6．専門性と効率性を両立した運営体制（12件）	
民間活用と職員の待遇	<p>民間業者を持ち上げた書き方に違和感を覚える。（中略）その図書館での民間業者職員の平均在籍年数を調べれば、他の自治体の状況、待遇面等から考えておそらく直営館の非常勤職員よりかなり短いのではないかと。そんな蓄積のない職員に、個人差はあるにせよそれなりの仕事しかできないのは当然で、攻撃的な書き方はしたくないが、満足度60%の要求水準は若くてにこにこしているだけのように思える。</p> <p>また、民間業者の介在により、市場原理のはたらくことは当然であるが、それによって官製ワーキングプアが広まっているとの新聞等の指摘に、社会的立場のある区としてどう答えるのか、問われるところである。民間委託してしまった館も、早急な方針転換をし直営館への復帰は必須である。民間業者に使う税金があるなら、直営館の非常勤職員の賃金を上げるべきである。</p>
評価指標の検討	<p>おおいに期待します。運営協議会では、既成の評価指標を用いています。委員の方がたの発言内容からも、指標が適切なものでないような印象を持ちました。</p>
民間活用の検証	<p>業務委託、指定管理などによる民間活用の運営 民間活用に関しては、しっかりと評価と検証を行ったうえで、メリットデメリットを区民に公表してほしい。</p>
民間活用の検証	<p>民間活用については、地に足のついたしっかりとした評価検証を求める。評価検証は、客観的な視点から行ってほしい。</p>
図書館運営協議会	<p>ビジョン策定検討委員会での運営協議会からの報告は、委員から出た意見の羅列を報告したに過ぎず、策定検討委員会への有意義な提言にはなっていなかった。運営協議会が名実ともに今後の図書館運営に対して重要な機関になるために、運営協議会の充実をめざす項目を入れるべき。効率性をうたうなら、運営協議会と策定検討委員会との連携こそ効率的にしなければならない。活発な意見交換により要点を押さえた的確な評価検証結果を提言として示せるような協議会になるよう働きかけが必要。回数の設定（年4回でしっかりとした議論ができるのか）、議題の立て方、会の進行の仕方、評価指標の見直しなど、委員自身が論点を創出する場であってほしい。</p>
図書館運営協議会	<p>ビジョン達成のために運営協議会の機能を十分に発揮してほしい。運営協議会において専門家や区民が中身の濃い議論をできるよう、開催回数を増やす、現場を視察する、委員同士が意見を交換する場を設けるなど工夫を重ねてほしい。</p>
7．その他（3件）	
図書館が遠い	<p>二子玉川には図書館カウンターはあるものの図書館が遠い。近くにせめておはなし会や朗読会等の交流スペースを作ってほしい。会を作って主に子ども向けの活動をしているが、おはなし会を開催する場がない。鎌田・尾山台・玉川台の図書館は二子玉川からは遠く活動拠点にはならない。地区会館は古くからのサークルが長年使っているため、決まった曜日におはなし会をすることは難しい。</p>
奥沢図書館の今後	<p>（図書館が入っていた）奥沢駅前ビルの再開発をお願いします。奥沢の図書館はその後どうなるのか。臨時の場所（仮事務所）では本来の図書館の意味を成していない。</p>
災害対応	<p>図書館は災害時には帰宅困難者の待機場所になるので民間活用でも対応可能としているが、区の施設であり、区民を守るためにもっと深く考えてほしい。災害時対応をビジョンでは扱わないのか。</p>