

### 第3回世田谷区立図書館運営体制あり方検討委員会会議録要旨

開催日時：令和2年12月23日（水）午後6時30分～午後8時32分

会場：教育センター3階大会議室「ぎんが」

出席者：【学識経験者】糸賀委員長、小林委員（\*）、野末委員、平野委員（\*）

【区民】福本委員、松田委員、宮岸委員、新垣委員

【区職員】林委員、谷澤委員、進藤委員

\*：Zoomによるオンライン参加

事務局4名

傍聴者：5名

議事進行：糸賀委員長

#### < 議事 >

#### 1. 第2回検討委員会の振り返りについて

(1) 第2回検討委員会の会議録要旨の確認及び資料1の前回までの検討委員会資料の修正・追加箇所の報告

#### 2. 世田谷区立図書館運営体制の方向性について

(1) 図書館の運営業務ごとの得意とする運営主体について

資料2「区立図書館運営体制の方向性について（たたき台）」及び資料3「区立図書館の現状・課題及びめざすべき方向性について（案）」に基づく議論

#### < 主な意見及び質疑応答 >

民間活用と直営について

○（区民）図書館には根本的に指定管理者制度はなじまないと考えているので、民間に運営を任せるときにはどうことができるのか、なぜ直営ではできないのか。

（区職員）現在も直営で運営しているので、できないということではなくコストをかけることができないので、指定管理者制度などの民間活用の良いところと直営の良いところの組み合わせを、サービス面も両立しながらバランスをとっていけるように、区として運営体制の方向性を定めていきたい。例えば、開館日・開館時間の拡大においては、区としては図書館職員の増員を図ることが難しく、財政上の課題もある。

○（学識経験者）資料3の課題にある「区の財源不足に対応するため」というところが出発点で、区がどこまで図書館の維持をできるのかが問題であるため、直営をすべて維持することはできないということをはっきりとしないと先に進めない。

（区職員）新型コロナによる区の財源不足は何年も続くと言われており、来年度予算の財源確保がなかなかできていないという現状がある。そもそも財源確保ということでは、区民の生命を守ることが最優先であり、子ども・子育てといった重点施策と比べると、図書館については優先順位が低くなっているため、サービスの維持・拡充を図っていくためには、コストを抑えていく必要がある。

○（区民）民間活用を行った際の問題点として、民間評価機関の評価報告書の中でも、事業者交替時に蓄積されたデータベースやノウハウなどの引継ぎの懸念があると記載があったが、どのように考えているのか。

(区職員)仕様書等に基づいて任せており、区が事業報告を受けて把握しているのでノウハウがすべてなくなることはない。懸念として認識しているため、中央図書館のガバナンスを強化し管理していく必要がある。

○(区民)事業者の継続性に関しては、司書の業務は継続することによって専門性が出てくるので、例えば委託事業者の雇用契約が1年であったり、半年で辞めてしまうなど、そこが一番問題であって、区はどのように考えているのか。

(区職員)直営であっても3~4年で職員の異動はある。一人前の司書を育成するためには実務経験が必要であるが、専門職の採用がないため司書育成が困難な状況(現状の区職員の司書資格者の割合は3割程度)である。

(委員長)仮に民間活用を図る際は、仕様書や協定書で継続して業務を行うということをしっかりと規定するなど業務の質を確保して、事業者が適切に対応しているかを確認していく仕組みとすればよい。

レファレンスについて

○(区民)民間評価機関による評価報告書によると、直営に関して各館が個々に行っていることが多過ぎるが、統一することはできないのか。例えばレファレンス業務では、粕谷図書館で作成しているクイックレファレンス集を全館で共有するとか、レファレンス記録が各館にそろっていないのであれば記録作成を統一して行うなど、各館の業務を統一することができないから民間活用を図るのか。

(区職員)直営館でも世田谷区特有のレファレンスや共有する必要があるものについては、システムで管理し、ホームページでアップしているが、各館での取組みを統一できていないのは課題である。

○(区民)レファレンスの専門性を考えると、区で専門職採用をして、根付かせてノウハウを蓄積する取組みが必要である。そのうえで、運用として民間の受付カウンターでは簡単なレファレンスの一次対応を、回答が難しい内容であれば、専門性のある区のレファレンスセンターのような所を設けて、オンラインで対応するなど中央館でしっかりと問い合わせを管理、回答してノウハウを蓄積していくべきであるが、どのように考えているか。

(区職員)すべてのレファレンスを地域館の窓口で受けるかは、議論する必要があるが、中央図書館という統括するポジションが専門性を高めていくことは効率的で、人材育成の面からも良いことである。ただし、専門職の司書の職種はないので、事務職として専門性を持った仕事を長く経験を積んでいく人材の作り方になる。現状でも、職員は3~4年で異動する者もいれば、図書館に長くいる者もあり、レファレンスについて研修などを通じてスキルアップを図るなどしている。

・(学識経験者)レファレンスの集中化やバックアップ体制は重要で、センターを作って難しいレファレンスに対応するなど、組織として担保することと、個人でノウハウを蓄積しスキルアップを図ることは分けて考える必要がある。

・(委員長)いわゆるクイックレファレンスと、時間をかけて回答する調査レファレンスがあり、現状でも地域図書館ではクイックレファレンスを受け、時間のかかる調査レファレンスは中央図書館が受けるといった仕組みはあるが、中央図書館がレファレンスのマネジメントをできていないので、地域図書館の評価にバラつきが出ているようである。

・(区民)レファレンスについては、子どものレファレンスも重要で、レファレンスコーナーがないからカウンターに並ぶが、あきらめてしまう子どもが多い。レファレンスが知られていないのではなく、区がレファレンスコーナーを設けるなどの対応をしていないことが問題なのである。

中央図書館のガバナンス・マネジメント機能の強化について

・(委員長)直営にしても民間活用にしても、ヘッドクォーターとしての中央図書館のガバナンス機能、

マネジメント機能は絶対に重要である。

- ・(学識経験者) 中央図書館と地域図書館を全館指定管理に出すことはないだろうと思われるので、地域図書館に指定管理を導入した際の弊害を生まないように、直営で運営する中央図書館の機能強化をしっかりと確立しておかなければならない。
- ・(区民) 中央図書館のガバナンスは、中央図書館長指導のもと統制をどう強化するか具体策をつくるのがよい。
- ・(区民) 区の公共性の確保・充実の体制整備として、例えばレファレンスであれば職務分掌のレベルで、どこまでをレファレンス担当の職員がやり、それをどうやってすみ分けて、システムとして機能できるようにするといった中央図書館と地域図書館の具体的な運用案を示してほしい。

司書の育成について

- ・(学識経験者) 専門職として司書を雇うことができないのであれば、中央図書館のガバナンス強化にあたって司書は要らないのか。司書を独自に雇う仕組みはできないのか。そうでなければ、中央図書館を所管する行政の役割を工夫して考えていく必要がある。
- ・(委員長) 中央図書館のガバナンス機能を発揮するためには、区自前の司書を育てる人材育成計画を持つておかないといけない。全部民間に任せるというのではなく、区として絶対に譲れないところを一方で示しておく必要がある。日本図書館協会の認定司書を長期的に育てていくなど、能力の高い司書を育成する計画を持つておかないと、民間活用をした際に区の直営の司書が役に立たないと言われてしまう。
- ・(学識経験者) 世田谷区には専門の司書制度はなく、司書の割合も正規・非常勤職員ともに3割程度と低い。ガバナンス強化にあたっては、中央図書館に司書を集中して配置しておくことは可能である。

## (2) 図書館のめざしていくべき運営体制について

資料2「区立図書館運営体制の方向性について(たたき台)」及び資料3「区立図書館の現状・課題及びめざすべき方向性について(案)」に基づく議論

<主な意見>

- ・(区民) 資料2の区分B事業について、下馬図書館が「らぶらす」と連携した取組みをしているなど、横串の事業を地域図書館が行っているのであれば、年間の運営計画を地域図書館が目標に掲げ、中央図書館が地域に根差した図書館運営ができているかをチェックしていけば、PDCAの管理が可能になる。
- ・(委員長) 現状でも、地域図書館は高齢者施設、幼稚園、保育園、商店街などと連携した取組みを行っており、民間事業者も区とは違う発想で行うノウハウを持っている。仮に民間活用する場合は、地域連携事業について仕様書や業務要求水準書に記載しなければいけない。
- ・(学識経験者) これまでの論点整理として、コストは下げて、司書の専門職制度はないが司書資格のある職員が長く勤務することは可能であるということが前提条件。まずはどういうサービスを実現し、そのために組織としてどういう専門性を担保するかで、中央図書館のガバナンスが必要となってくる。そもそも地域図書館の業務フローが共通化されていないのは高コストなので、区や民間といった運営形態にかかわらず業務分掌を先に考える業務の棚卸しのようなことが必要である。地域特性を活かしつつ共通化できる業務は共通化したうえで、中央図書館が何をやって、地域図書館が何をやるかというシステムをどうつくるかが大事で、それを実現するために望ましい運営体制を考えるという流れになる。その際、個人の専門性、人材育成プラン(認定司書といった資格取得後のキャリアプランなど)を区がどのように考えるかにつながっていく。棚卸しの事例としては、選書を地域で行うのか、集中的に行うのかなどがあり、世田谷区としてどういうサービスを実現し、そこにコストをどれだけかけるのかを判断したうえで、運営体制を検討することになる。

- ・(委員長) 図書館の業務には資料2に書かれていない裏方の仕事が多くあり、全国の図書館長が最も時間を取られるのは、リスクマネジメントで問題行動を起こす利用者のトラブル対応である。こういう対応を民間事業者がどこまでしっかりと対応できるのかを考え、地域図書館がどこまでやり、中央図書館がマネジメントするシステムが動くようにガバナンスを考えていく必要がある。
- ・(委員長) 仮に民間活用をした場合、事業者のコントロールや評価をしっかりと行わなければならない。その際の利用者の視点は大切に、恒常的に利用者も学識経験者も参加した会議体を設け、民間事業者の業務を点検評価する仕組みを考えなければならない。
- ・(学識経験者) 区民に質の高いサービスを公平に提供していくことを、点検評価していく恒常的な委員会のような存在は大事で、中央図書館が民間事業者や地域図書館を管理するだけでなく、中央図書館自体がうまくいっているかを見る立場も必要である。
- ・(区民) 直営を維持できない理由として財政難を一番の理由に掲げるのであれば、民間事業者に契約更新した際に金額が大きく上がるという事例は他区でも数多くあり、年数が経ったときに図書館業務に精通した区の職員がいなくなってしまう例があるので、何年も先のことまで考えて計画を立ててほしい。

### (3) 今後の図書館サービスのあり方について

資料2「区立図書館運営体制の方向性について(たたき台)」に基づく議論

<主な意見>

- ・(区民) サービス拡充の視点に、学校図書館との連携が入っていないので、例えば教育委員会が配付する子どもへのタブレットに、図書館ホームページにある子どもページを組み込んでほしい。
- ・(区民) ホームページを通じて、本を借りた際に、次にお勧めする関連した本などを紹介するサービス(レコメンダーサービス)を、個人情報などの取扱いには十分注意のうえ入れてほしい。
- ・(区民) 知られていないサービス(電子書籍サービスも)が多く、ホームページを図書館現場の人や区民の意見を聞きながら作り上げてほしい。
- ・(区民) 資料2に学習室、カフェが記載されているので、今後の図書館サービスとしても提示してほしい。

## 3. 今後のスケジュールについて

### (1) 検討委員会の日程について

第4回検討委員会は、令和3年1月27日(水)18時30分~オンライン中心の会議(教育センター「ぎんが」利用もあり)を予定している。

第5回検討委員会の開催日程は、令和3年3月29日(月)または30日(火)での調整を予定している。

## 4. その他(事務連絡)

### (1) ホームページでの公開済資料について

公開済の資料について、後日数字等の修正が見つかった場合は、随時更新することを了承。

次回開催予定 日時：令和3年1月27日(水)午後6時30分~

Zoomによるオンライン中心の会議(会議室会場：教育センター3階大会議室「ぎんが」)