

平成 29 年度第 2 回鎌倉市図書館協議会 議事録

日時：平成 29 年 10 月 12 日 10：00～12：10

場所：中央図書館多目的室

出席者：鍛冶委員長、梨本委員、高村委員、杉山委員、中村委員

宮原志津子氏（オブザーバー）

事務局：尾高次長、菊池、中田、浅見、大槻、津田（中央）、中野（腰越）、小野（深沢）、

平沼（大船）、佐藤（玉縄）

記録：津田

傍聴者：6 名

**委員長**：定刻よりまだ 1・2 分早いですが、定足数に達していますので、会議は成立いたします。

これより、平成 29 年度第 2 回鎌倉市図書館協議会を開会いたします。事務局、傍聴者は、

**館長**：傍聴者が 6 名いらっしゃっています。傍聴者の入場よろしいでしょうか。

**委員長**：よろしいですね（一同了承）。ではお願いします。

（傍聴者入場）

**委員長**：傍聴者をお願いします。傍聴席においては静粛にし、会議の妨げにならないように、またそういう行為はなさらないようにお願いします。また、意見を発表することはできませんのでよろしくをお願いします。それでは本日の議事日程ですけれども、お手元の資料に配付したとおりです。では日程に従い議事を進めたいと思います。

**館長**：議事に先立ちまして、前回第 1 回図書館協議会におきまして、委員以外の者を出席させ、試行について意見を聞くということになっておりました。本日、相模女子大学日本語日本文学科、宮原志津子准教授をお呼びしておりますので、この場をお借りしましてご紹介させていただきたい。よろしいでしょうか。

**委員長**：よろしいでしょうか。それでは宮原先生よろしくお願いいいたします。

**館長**：はい、私をご紹介します。宮原志津子先生は、先ほどご紹介しましたとおり相模女子大学学芸学部日本語日本文学科准教授であります。専門は国際比較図書館学、図書館情報政策、図書館情報学教諭、指導科目は司書・司書教諭課程の図書館情報学となっております、大和市の文化創造拠点運営審議会の委員をされています。また、元三鷹市立図書館司書でございました。以上でご説明を終わります。

**委員長**：ありがとうございます。あらためてよろしくお願いいいたします。それでは日程の 1「委員長報告」ですが、委員のみなさま、お忙しい中ありがとうございます。今日は、図書館の試行の検証について、検証結果が出ておりますので、皆さんのご意見をいただきたい。そういう協議会だと思っておりますので、活発なご議論をよろしくお願いいいたします。それでは協議事項の審議に入ります。協議事項の 1 として、非常勤職員を中心とした体制と開館時間の延長等の試行について、資料の説明をお願いいたします。

**A 委員**：すみません、その前に 9 月の議会があったと思うのですが、そのときの、前回は 6 月議会の報告をしていただいて、9 月の議会にもし図書館のことが出ていたのであれば報告をお願いしたい。

**委員長**：いかがでしょうか。

**館長** 9月議会の一般質問で、高野議員と保坂議員からご質問がありました。高野議員から運営体制という部分でいろいろご質問がありました。この試行に関してのご質問もありました。保坂議員からは、中央図書館に関して、鎌倉市の本庁舎の移転に伴ってそこに中央図書館が入るという話もありますので、ビジョンの確立はどうなっていますかというご質問がありました。常任委員会だったか決算委員会だったか、決算委員会では、公明党の西岡議員からご質問がありまして、図書館の事業、積極的に事業展開をして欲しいという質問がありました。そういう部分にこれからのいろいろな事業をやっていく中で積極的にやって欲しいというご質問がありました。ちょっとご用意していなかったので申し訳ありません。

**A委員**：聞きそびれて申し訳ありません、試行についての質問があったと今おっしゃいました。もう少し詳しく教えていただけたらありがたいのですが、記録がないのですか。

**館長**：ちょっとお時間いただいてよろしいですか。

**委員長**：どうぞ

(館長退席)

**B委員**：先に進められないのですか、質問ですが。

**委員長**：あまり時間がかかるようでしたら後で、としますが、すぐ分かるようでしたら今のままで。

**C委員**：ちょっと情報をいただいて、昨日の夜中に議会がネットで見られるので見てみたのですが、やはりかなり、私はあまり政治に詳しくないので高野さんがどんな方が存じ上げないのですが、ずいぶんいろいろなことを時間を割いてお聞きになっていた感じでした。

(館長戻る)

**館長**：お時間いただいて申し訳ない。高野議員から、今後の図書館運営のあり方についてご質問、基本的に図書館行政を市制の中でどのように位置付けて行っているのかとか図書館の果たすべき役割をどのように考えているのかとか、資料費の推移についてどう考えているか、あとは、先ほどお話ししたように、なぜこのような試行を行ったのか、試行時に行ったアンケートの集計結果について、そういう質問がありました。試行に関しては、アンケートの集計結果に関しては、こちらの図書館協議会で検証してからということだったので、集計結果についてはご説明しなかったのですが、どういう部分で、どういうアンケートを行ったのかをご説明したところです。あとは、今後の図書館のビジョンをどのように再構築していくか、という質問がありましたので、市の図書館にとって基本的な計画であります第2次鎌倉市図書館サービス計画が30年度で終了しますので、第2次計画の課題等を検証しつつ、第3次鎌倉市図書館サービス計画を策定していく中で、公共施設再編計画と整合性を図って今後の図書館サービス計画を確立していきたいとお答えしたところです。あとは、同じように教育長にもご質問ありましたので、教育長は鎌倉市図書館は設立106年という県内でも長い歴史を持ち、図書館が歴史の中で構築してきた資料を将来にわたり保存活用していくことは図書館の使命と考える、陳情の趣旨を受け止めながら鎌倉ならではの図書館、そして市民とともに創る図書館の将来像を、運営面も含め確立していきたいと答えました、以上です。

保坂議員は先ほどお話ししたとおりです。以上です。

**C委員**：かなり時間を割いていらっしゃいましたよね、高野議員さん。市民なのに良く分かっていなくて申し訳ないですが、高野議員さんはどういう方なのでしょう。図書館に詳しい方ですか、

ずいぶんなお時間を割いていらした。昨夜インターネットで見えたのですけれども、かなり細かい質問をしていらしたという気がしましたので、どういうところで勉強された、というのもおかしいのですけれども、市民の声を吸い上げたのか、そこも分かりませんが。細かいところまでずいぶんありましたよね、質問が。そののところ、高野さんはどういう方か教えていただければ。

**館長：**高野議員は、日本共産党鎌倉市議会議員団のお一人です。どういうお考えかとかそういう部分は私も存じ上げていない。

**C委員：**その中で私が気になったのは、玉縄の5時閉館に関して質問をなされたときに、図書館協議会の答申に基づいて行っているという趣旨のご発言があった。そこはちょっと違うかなど。そもそも今回は図書館サイドから出たこと。そこがいつのまにか協議会がそうしなさいと言っているみたいになっているのはちょっと違うかなどという思いが昨晚したのですけれども、どうなのでしょう。

**館長：**図書館協議会というか、いただいた答申の中に、開館時間等についても検証していくとありましたので、そういう部分で図書館協議会というお話が出た。開館時間延長という項目の中で、市内5館同一の時間延長にするのか、館によって異なる開館時間とするのかは、利用者の要望を見て試行を行うなどして検討されたいということが答申にあったので、そういう部分を捉えてだと思えます。

**C委員：**市民感覚に近い発言をなさっていたような気がしたのです、一利用者としての感覚というか。一番印象に残ったのは、教育長が106年経った鎌倉の図書館というものはしっかり大事にしたいとおっしゃって、そこはととも共感できたのです。そこから考えていくとそれが最初にあってやっていくとなると、今回のことというのは、そこがはっきりしていないのに、運営体制や職員体制をやるのはちょっと、逆かなと昨日、思い始めてしまったのです。

**館長：**議会の中でも、やはりこれからの図書館のビジョンを確立させてその後で今後の図書館をどうしていくか打って出るべきというお話ももちろんあった。そういう部分もあると思えますので、ビジョンの確立については早急にやっていかなければならないと思っています。中央図書館の移転の問題と、地域館を拠点校に複合化するという、そういう部分を含めましてビジョンを確立させていかないといけないと思っております。

**C委員：**中央図書館の移転問題も今はじめて知った感じで、そういうお話があると知らなかったのですけれども、ひとつ気になったのが、資料費が平成20年度は4,158万円だったのが、27年度は2,584万円になっているというお話があったのですよね。それだけ減っているのだというのもちょっと愕然としたのと、図書館振興基金でカバーしたいというお話があったのですけれども、そもそも図書館振興基金は、いわゆる歴史的資料を買うのに使われるのであって、図書資料には使えないのではなかったと思ったのですが、そこはどうですか。

**館長：**確かに内規の中では10万円以上の資料とうたっておりますので、そのところは変わっておりません。ただ10万円以上の資料でも、図書館の本、今回もなかなか高い本を購入させていただく形になっておりますので、そういう部分で活用を図っていこうと考えております。

**C委員：**市民の側から言うと、10万円以上の一年1回開かれる資料より、普段、気軽に使える資料が増えて欲しいという希望があります。そういう意味でちょっと、違和感を感じたのです。司書の新規採用が、私はずっとそれを申し上げているのですが、専任司書が今もう40代の方から、そ

れより若い方がいないということが心配です。これからの図書館を考えるうえで、宮原先生にも伺いたいところですが、専任司書があつてつながついて100年が120年、150年となるのかなという市民的感觉です。それがなくても図書館経営というのは、経営がやっていけるのかというところが伺ってみたい。

**委員長：**ご質問じゃないですね、C委員からのお話は、答申の中身と関わる内容のことをおっしゃっているの、今日の議題の重要なところはアンケート結果を元に運営体制、サービス体制をどうしていくかということですが、その議論の中でC委員のおっしゃったことについても、宮原先生のご意見も伺いながら今日の協議を進めて行きたいと思っておりますので、本題に入ってよろしいでしょうか。

**D委員：**今まで協議会の中で、議会の報告はされてきたと思うのです。今回は確かになかったの、できれば手続きとして報告に含めていただきたいと思います。意見です。

**委員長：**確かにそうですね。私もちょっと抜かしていました。

**A委員：**私もちょっとそれが。ずっと前のもたぐったら、いつも議会報告があるのに今回ないと思ったので言わせてもらいました。大事なこと、ここの中で話し合うのに、材料としてはきちんと出していただきたかったなと思うので、ぜひ。本当は文書でいただきたいなと思いましたがけれども。

**委員長：**はい。それではアンケート結果についての説明をお願いしたいと思います。

**図書館：**ご説明いたします。資料の1-1から説明しますが、まず、アンケートの原紙が付いていますのでご確認いただきたいのですが、再生紙に印刷した「図書館の職員体制・開館時間変更についてのアンケートにご協力お願いします」というものと、色上質紙に印刷した「図書館の開館時間変更についてのアンケートにご協力お願いします」、こちらの2枚がアンケートの原紙になります。質問用紙と解答用紙になっています。

では、資料1-1の1ページからご説明します。図書館の開館時間変更についてのアンケートの集計結果をご説明します。実施期間は平成29年6月1日から8月31日までの3ヶ月間でした。先ほどご説明しましたが、6月に配布した分は再生紙に印刷したものです。それから7・8月に配付した分は、こちらの色上質紙に印刷したものです。こちらのアンケート用紙が異なっておりますのは、7月以降のアンケートでは、サービスが限定されてもという姿勢は鎌倉市全体の行政サービスを向上させる中で標記することはそぐわないとの判断からこの部分を削除したものです。再生紙の6月に配布したものですけれども、タイトルのところに「図書館の職員体制」が入っていて、色上質紙には職員体制が入っていません。それから6月配布の再生紙の、本文の四角の中の、本文の3行目、「玉縄図書館及び腰越図書館を順次、非常勤嘱託員を中心した運営体制に変更することを検討しており、それに伴い、夜間開館の休止も検討しています」というところが7・8月分では削除されています。また、次の行ですね、平成29年6月1日より8月31日までの3ヶ月間、玉縄図書館では、の後の「非常勤嘱託員中心の運営体制」というところが7・8月に配布した色上質紙では削除されています。

それから、選択肢のところ、玉縄図書館と大船図書館の開館時間についての設問がありますが、6月配布分では「サービスが限定されても」という文言が、7・8月の配布分からは削除されています。

それぞれの配布場所ですけれども、各図書館と支所です、それから、夏休みに向けて改定後の色上質紙のアンケートのみ、大船・玉縄地域の学校に全生徒分配布しています。また、回収場所については図書館か大船駅・鎌倉駅のブックポストでも回収しておりました。回収のためには足を運んでいただく必要がありました。配布場所と回収場所、それから利用図書館は必ずしも同じではありません。たとえば、大船駅のブックポストに入れた方は、玉縄図書館で回収して集計しておりますので、玉縄図書館を利用していなくても玉縄で集計する可能性があるということです。

1 ページ目は全回答者をまとめたものです。6月と7・8月に配布したアンケートは分けて集計しております。縦に6月配布アンケートの1番玉縄図書館の開館時間、下に大船図書館の開館時間がまとめられています。右側が7・8月の玉縄図書館、下が大船図書館です。薄く色がついているところは、一番回答数が多かったところです。

2 ページ目は、玉縄図書館を利用している回答者だけを集計したものです。

3 ページ目は、大船図書館を利用している回答者を集計したものです。

以上お出ししましたアンケートの集計ですけれども、4 ページ目です、6月配布分のアンケートでは、玉縄図書館の開館時間については、6月配布分では全日9-17時を選択する回答者が多く、7・8月配布分では従来通り木金19時までの選択が多かったです。(2) アンケートでは、大船図書館の開館時間は、6月配付分、7・8月配布分いずれも従来通り、木金19時までの選択が多かったです。(3) アンケート集計結果では、玉縄図書館の閉館時間が早くなると、大船図書館を夜間利用の代替にできるのか検証するため、玉縄・大船両図書館利用の回答者、玉縄図書館のみ利用の回答者に限って集計してみましたが、回答傾向は6月配布分も7・8月配布分においても同じ傾向が見られました。(4) 大船図書館の「20時までの日を増やして欲しい」の選択肢は後ほど報告しますシール投票のほうがアンケート回答よりも支持されていました。シール投票はやはり忙しい方、利用時間の限られた方が参加してくださっているように思います。(5) 6月に比べ、7・8月分の配布分のほうが回答数が少なかったです。7・8月の配布枚数は大船・玉縄地域の小中学校に全員配布(10校4,979枚)したのですけれども、なかなか回答にはつながりにくかったと思われます。図書館外でのアンケート用紙の配布は、図書館を利用していない方の回答が得られるのではないかと実施したのですが、未利用者の回収数は回答を見る限りでは6月2枚、7・8月4枚にとどまっています、大変少なかったです。(6) 7・8月配布のアンケート結果が6月配布のアンケート結果に比べ、時間延長の支持が多くなっています。これは6月のアンケートが、「サービスの限定」について、容認するかどうかも含めた問いと受けとめられたためと思われる。「サービスが限定されることについて、回答者は考慮して回答しているようです。今回、自由記述欄への回答が大変多かったのですけれども6月は633枚回収のうち、299枚に自由記述がありまし。7・8月回収分では241通中、120通に自由記述が記載されていました。それぞれ半数にあたります。これは自由記述にサービス内容(資料や対応の充実)について言及する意見が大変多いことから、サービスの低下を心配されていることが分かる。図書館に期待されるサービス水準は高いことが分かりました。玉縄図書館・大船図書館で、試行時以上の開館時間を、サービスを低下させずに確保するためには、やはり人的手当てと資料の充実が必要と思われます。次に、資料の1-2「図書館の開館時間変更についてのシール投票」の集計結果です。実施期間は、平成29年6月1日から8月31日までの3ヶ月間です。こちら、6月と7・8月で記載内

容が異なります。6月中のシール投票の選択肢、玉縄図書館の3番目の選択肢、木曜金曜19時までには、「サービスが限定されても」という文言があります。大船図書館の3番目の選択肢、20時までの日を増やして欲しいにも、「サービスが限定されても」という文言が6月中には入っております。この結果を見ますと、まず(1)シール投票は、アンケート用紙回収結果に比べ、6月、7・8月とも、玉縄図書館大船図書館ともに開館時間延長を希望する回答が多かったです。(2)大船図書館はアンケート用紙回収数に比較して、シール投票数の割合が低かったです。(3)6月のシール投票では、玉縄図書館の開館時間については、全図書館での合計は「サービスが限定されても、木金19時まで」の選択肢が多かったのですが、大船図書館での回答は「全日9-17時」が多かったです。(4)6月のシール投票では、大船図書館の開館時間については、全図書館の合計は「サービスが限定されても20時までの日を増やす」が多かったのですが、大船図書館での回答は「木金19時まで」が多かったということが読み取れます。以上がアンケートから見られる結果となります。

**委員長：**ありがとうございました。今日、ご報告に時間がかかりますので、引き続いて、玉縄図書館での結果報告に入って、よろしいですね。今のご報告は記憶にとどめていただいて、後からまたご質問ご意見等あればお願いします。続いて玉縄図書館での試行結果について、ご説明をお願いします。

**図書館：**玉縄図書館の試行結果をご報告いたします。資料は、2-1をご覧ください。玉縄図書館では嘱託員中心の図書館運営と、夜間開館の中止の試行を行いました。嘱託員中心の図書館運営では、職員2名を専門業務嘱託員2名に置き換えて、館の運営が可能かどうか検証するというものです。夜間開館の中止は、週2回の19時までの夜間開館を中止し、17時で閉館するというものです。併せて閲覧室の代替として、読書する場所だけがあれば利用されるのかどうかを検証するため、図書館に隣接する玉縄学習センターの第2集会室を、夜間開館を中止した時間帯だけ開放して、読書室としての利用動向を検証しました。

試行結果の詳細をご説明します。資料の2-2をご覧ください。字が小さくて申し訳ありません。

まず、嘱託員中心の図書館運営についてです。(1)人員体制。期間中、職員2名は中央図書館へ異動して、業務嘱託員(12日勤務)3名が中央図書館より異動してきました。これは、年度当初より、玉縄図書館には業務嘱託員は3名しか配置されていないための措置です。そして、職員が1日不在の日は、中央図書館から総務担当または資料サービス担当(再任用)が応援に来ることになっていました。職員が会議などで1日未満不在の場合は、専門業務嘱託員と業務嘱託員で館の業務を行うという体制でした。基本の勤務時間は次のとおりでして、職員は、1日7.75時間、専門業務嘱託員は、7.25時間、業務嘱託員7.5時間の勤務時間で、それぞれ右に書いてある勤務日数で、それぞれ時間換算するとこのようになります。職員の場合は基本22日ですけれども、祝日等が入ると変動する可能性があります。嘱託員の場合、月の日数は固定という形になります。

次に、1か月の勤務時間比較を試行中どの程度の人員で、どの程度の時間数を行ったのかという比較です。前回の協議会でご報告した際に羅列されていたものを、表にした形になります。28年度がこれまでの地域館の体制になります。職員3人と、業務嘱託員月12日の人が6人という体制になります。平成29年度は、玉縄の人員の時間数がもともと少なかったため、単純にそれとの

比較は難しいということで、平成 28 年度と比較しております。試行中は、職員 3 人の部分が 1 人になりまして、代わりに専門業務嘱託員が 2 人ついて、業務嘱託員 A と B というのは 13 日と 12 日の方が配置上混在しているという形ですけれども、時間数にして 965 時間、これは中央から応援に来ている職員の時間数は入っていないので、それを足すと、1042.5 時間という形になります。ここから見えてくるものとしましては、玉縄図書館の運営に主体的に係わる職員の時間数は、3 人いた職員が 1 人になってしまったので、前年度の同じ月に比べて 341 時間のマイナスになっています。これに専門業務嘱託員の時間数を加えても、109.5 時間のマイナスになっているということがこの時間数から見えてくるところです。

次に、今年度新たに採用した、専門業務嘱託員の業務内容についてご説明いたします。専門業務嘱託員の業務につきましては、鎌倉市図書館専門業務嘱託員要綱がございまして、職務につきまして第 5 条で、規定しております。この中には、業務嘱託員が行っている業務の他に、図書館に関する企画及び運営に関する業務、図書館資料の管理に関する業務、図書館資料の相互貸借に関する業務、鎌倉市図書館業務嘱託員への指導及び助言に関する事、前各号のほか、館長の指示する業務となっております。すみません、今申し上げたのは今回の資料には付けていないのですけれども、こちら、ホームページにも、市の例規ベースからはご覧いただけるようになっています。資料に付けておらずすみません。今回、この資料には、具体的に館の中で専門業務嘱託員がどんな業務に従事していたかを挙げてあります。まず、カウンター業務が中心になりますけれども、その中で、予約処理、相互貸借、現金の取り扱い、レファレンス等、職員により近い働き方をしてもらったところです。それから、行事、定例おはなし会ですとかブックスタート、訪問サービス、1 日図書館員、これは小学生が夏休みに図書館員の仕事を体験するものですが、そういったものにも主体的に係わってもらったところです。あとは、委員会活動としまして、全館に係わる業務で児童奉仕委員会、PR の委員会に加わってもらって、その中で全館に係わる業務を行ってもらいました。次に、児童書の選書、これはもちろん専門業務嘱託員のみで完結するものではなくて、職員が介在していますけれども、これまで通常の業務嘱託員が選書に係わることはないのです、この業務が加わっています。それから館内の表示ですとか、業務嘱託員の指導、それからグループウェア・文書管理システムの一部使用許諾というのは、報告書など事務手続きとして公文書を作成するための業務を担ったということです。最後の現金分任出納員任命というのは、コピーサービスを行っていますので、お金の取り扱いをできるための任命になります。次に、研修についてご報告します。研修につきましては、どうやって行えばいいのかとても根幹の部分悩みながらだったのですが、まず神奈川県立図書館基礎研修という県内の公共図書館職員を対象にした研修にそれぞれ出してもらいまして、一人についてはレファレンス 1 日、もう一人については自主企画事業・児童サービスに半日、これは県立図書館と横浜市の中央図書館で開催されたものにそれぞれ出張で行きました。その他に、休館日の実務研修としまして、私と専門業務嘱託員 2 名が出て、館内作業をしながらレファレンス記録のつけ方ですとか、レファレンスの簡単なやり方、選書管理など、具体的に職員しかやってこなかった業務のレクチャーを行ったところです。

◎のところですが、定例行事は、おはなし会やブックスタートなど、ボランティアさんの協力を得ながらスムーズに行われていたということです。ただし、館としての行事のレベルをこれ

からも維持するためには研修が必要になってきますが、これは試行期間中はなかなか時間が取れなかったところです。次に、委員会活動は、先ほど申し上げた児童奉仕やPRなど全体に係る活動なのですが、出張して会議を行い、また持ち帰って作業をするということが時間的にどうしても月16日の勤務でカウンター業務をこなしながらなので、時間的に困難であるということがありました。カウンター業務につきましては、習熟度が上がるにつれ、6月はなかなか難しかったのですが、だんだん慣れてくることによってスムーズに出来るようになってきました。

次に、職員に入ります。職員の担当業務は、通常の業務に加えて、今回出てきたのがどうだったかということですが、試行に伴って、いろいろと業務を調整する必要がありまして、これまで3人でやっていたところを、1人になる、では他にどう振り分けるか、他の館とどう連携するかといった調整と、マニュアルの整備。今回、玉縄図書館は、市民協働事業を実施して、市民の皆さんと一緒に展示を行ったり、ギャラリートークを行ったりしまして、そういった準備や企画といった作業が入ってきました。併せて、訪問おはなし会に行ったり、試行期間の後ですが、連続講座を行ったのでその準備などが入ってきました。それから、行政センター外壁工事が来年度予定されていますので、それに係わる図書館部分の修繕確認などもろもろ入ってきました。それから、試行に係わる部分で学習センターについては部屋を借りることもありましたのでそういった調整、支所等への連絡、依頼等が入ってきました。市民の方から、試行に関するもろもろご質問などがありましたので、その対応がありまして、特に6月について、試行に係わる業務変更や市民対応、市民協働事業で多忙で、カウンター業務がなかなか進まないことがありました。業務調整が進み、慣れてくるにつれて業務がうまく回るようになりましたが、日常業務の維持で手一杯で、長期的に玉縄図書館が何を目指していくか、計画を立てるために分析が必要ですが、そういった分析や計画立案、長期的視野などが後回しになってしまっていて、本当は一番これをやらなければならないのですが、できませんでした。

業務への影響ですが、ア 予約処理、資料の選定（受入・除籍）、業務分析など、判断を伴う業務に遅れが生じた。部分的には専門業務嘱託員が担える業務もあるが、最終的には職員の判断や承認が求められるものである。イ 職員が担ってきた業務を専門業務嘱託員へ移したり、業務嘱託員へ移したり、他の館へ依頼するなどの調整を行っているものの、マニュアル整備や調整の時間捻出が困難であった。ウ 専門業務嘱託員の勤務時間が短く、開館時間の9時からの勤務時間のため、情報共有に支障があった。朝の時間というのは、朝会といいまして、職員間でもろもろ情報交換したり、簡単な、新聞記事にこういうことが出ていたので質問が来るかもしれないから準備をしましょう、といったことをやっているのですが、その時間に専門業務嘱託員がいなかったことで業務に支障があったということです。また、突発的に欠員が出た場合の人的手配が、開館までに行えない不安があったというのも、専門業務嘱託員が9時からの出勤であったことで、30分の猶予がないことにより業務がスムーズに行えないことがあったということです。エ 定例行事では、専門業務嘱託員が活躍しているが、試行の体制では研修が困難であった。

次に職員の不在と応援ですが、試行期間中、中央図書館からの応援が必要であった日は以下のとおりです。全て事前の要請で、突発的な要請は今回なかったのですが、急に具合が悪くなったり、急に職員が来られないということも想定されますので、そのときにどうなのかという課題があります。6月は8日間で、すべて指定休です。7月は14日間で、指定休10日、夏休2日、行



事のために来てもらったのが2日でした。8月は10日間で、指定休7日、夏休2日、行事1日です。一日不在には中央図書館から上記のように応援があったのですが、出張等で職員が行政センター内に不在の時間があつた日は以下のとおりで、一日丸まるいかなかったわけではなく、数時間建物内にいなかった日が6月に2日間、7月に5日間、8月に5日間ありました。職員不在時に起こったこととして、8月1日に館長会議で職員が出張中、大雨により閲覧室内に雨漏りが発生したことがありました。過去にも発生していた場所で行政センター内で認識していた箇所でもあり、設備担当、支所からも様子を見に来てくれて、大事には至らなかったものです。次に、職員不在について専門業務嘱託員、業務嘱託員に不安要素を確認したところ、基本的に大丈夫で大きな不安はないが、対応できないことが発生したときにどうしたらよいか、ということでした。状況別の対応指針・マニュアルなどを整備し、日頃から施設内で情報共有をするなど必要だと考えました。

次に2の夜間開館の中止です。これはご説明したとおりの内容でして、市民の声としては、仕事や学校の帰りに寄るため、19時までの開館を希望する要望はカウンターでも多く聞かれました。

「利用者の声」というのがアンケートとは別に3件出ていまして、資料2-4に3件がそれぞれありますので、ご覧ください。次に、玉縄学習センターの第2集会室利用は、もうちょっと利用される方がいらっしゃると思っていたのですが、予想外に少なかったです。この内容については資料2-3をご参照ください。6月はまだ13人いらしたのですが、だんだん7・8月となるにつれ減っていきまして、最終的に1日あたり1人もいらっしゃらないという結果でした。

次に、最初の資料2-1に戻っていただきまして、4をご覧ください。今の結果を踏まえての、試行実施館としての見解を述べさせていただきます。(1) 嘱託員中心の図書館運営について、A 応援前提の職員1名体制は、非効率であるとともに、突発的な事態に対応できず、現実的でない。イ 専門業務嘱託員を館運営に主体的に係わる存在とするならば、勤務日数が減っても勤務時間は職員と同じにするのが望ましい。特に、貴重な情報共有の機会である朝会の時間に不在なのは大変不便である。ウ 専門業務嘱託員の担う業務については、地域館の場合は、基本的に館の業務中心とするのが望ましい。委員会等への参加は時間的に無理がある。エ 専門業務嘱託員の業務範囲（職員・業務嘱託員との違い）について、試行結果を踏まえて再確認する必要がある。特に職員不在時の扱いなど共通認識として固めたい。オ 今回、試行開始直後に業務が停滞した一因に、大幅な人事異動による館での経験値の不足があつた。今後、異動の際は、配慮が必要と考える。これは職員嘱託員ともに、ほとんどの人員が入れ替わつたことについてです。次に夜間開館の中止について。ア 仕事や学校の帰りに寄るため、19時まで開館を希望する要望は強い。アンケート以外でもカウンターで多くの声を聞いたほか、「利用者の声」も3件出ている。大船図書館との相互利用で補完できると想定していたが、地域による不公平感は根強く、現段階での中止は難しいのではないかと。イ 玉縄学習センターの第2集会室利用は、予想外に少なかった。図書館が閉館すると第2集会室の周辺は人気なくなるため、子どもや女性が利用しにくい環境だったことも一因かもしれない。夜間、図書館が閉館した状態で閲覧室の代替としての第2集会室の開放は効果がなかった。ただし、図書館開館時間内に、グループ学習の場などとして第2集会室を活用できれば、児童生徒の図書館利用促進につながるのではないかと。

長くなって申し訳ありません、以上で終わります。

**委員長：**ありがとうございました、玉縄図書館の試行について、ご報告いただきました。それでは続いて大船に移りたいと思います。大船図書館の試行結果について、説明をお願いします。

**図書館：**お手元の資料3をご覧ください。大船図書館開館時間変更試行結果についてご報告します。試行期間ですが、平成29年6月1日（木）から8月31日（木）の、最終金曜日1日だけ行いました。夜間開館延長日の人員体制ですけれども、中央図書館からの職員応援をもらい、この表に書いてあるとおり、8時30分から17時15分までの職員が2名と、8時30分から17時までの嘱託員が1名、遅番勤務の10時30分から19時15分までの職員が1名と、10時30分から19時までの勤務の嘱託員が1名、それにプラスして遅番勤務の中央館の職員が、17時30分ごろに大船館に入る形で、19時以降は職員2名が1時間の超過勤務で対応しました。周知方法としましては、図書館ホームページ・館内掲示・大船図書館貸出レシート表示で案内をしました。試行結果ですが、来館者カウント数、これは入退館に係わらず、ゲートを1人通過するごとに0.5カウントするカウンターを自動ドアの入り口とエレベータ前の2箇所に設けてカウントしました。その結果が表のとおりです。8月25日（金）のみ、19時以降に実際入って来られる方の数を数えたところ、9名でした。カウンターで実際に言われたこととして、「開館時間延長で助かる。」とか、19時以降に親子で来館した利用者が、「親子そろってこの時間なら来られるのでうれしい」という声が聞かれました。

3回しか行っていないので、実際にアンケートの結果から見ると、図書館全体の要望としては開館時間延長が望まれているところではあるのですが、月1回のプレミアムフライデーのみの延長の試行だったので、本当にこれでいいのかどうかというのは、より効果的な違った延長の仕方を検討する余地もあると考えます。実際、職員の超過勤務で対応したため、現状の夜間開館の時間帯よりは手厚い体制でカウンター業務を行ったので、昼間の時間帯が少なくなる懸念があるのですが、中央図書館からの応援がない状態でもし仮に20時まで開館することになると、中央図書館も19時で閉まって誰もいない状況で開館しなくてはならないことによる不安は残ります。スライド勤務で対応する場合、8時30分から17時15分まで勤務する職員2名と、8時30分から17時まで勤務する図書館業務嘱託員1名のグループと、遅番勤務になりますと今の10時30分からではなく11時30分からになりますので、11時30分から20時15分まで勤務する職員1名と11時30分から20時まで勤務する図書館業務嘱託員1名のグループの体制になります。その場合、昼間の時間帯10時30分から11時30分の時間帯が手薄になりますので、図書館業務嘱託員の加配が必要になってくるという見解です。簡単ですけれども、以上です。

**委員長：**ありがとうございました。以上が大船図書館、こちらは開館時間変更についての試行ですね、その報告でした。それでは、資料に基づいてもうひとつ、図書館の来館者カウンタの資料4に係わるものですね、その説明をお願いしたいと思います。

**図書館：**資料4鎌倉市図書館来館者カウントについてご説明します。各館に順次設置しました来館者カウンターは、入退館に関わらず、ゲートを1人通過するごとに0.5カウントするように設定しております。そのため、この表はその時間帯にゲートを通った方の数の半数が記載されていますので、厳密にこの時間帯に「来館」された方の数ではないことをご承知おきください。また、このカウントは比較しやすいように1時間あたりのカウント数を記載しております。カウントは、10時、12時、17時、18時、19時、20時に職員が数字を目視で確認して記録しているため、複数

時間に亘って一括カウントしている時間帯については、時間帯内のトータル数を時間数で割って、平均を算出しております。そのように表を読み取っていただければと思います。

前回の協議会で、6月までの表をお出ししましたが、今回は6・7・8月の試行期間中と、9月の試行後の1ヶ月を比較できるようにまとめました。網掛けになっているところは、その月で最も数の少なかった館の数値です。

傾向としまして、来館者が多い順に中央・大船・深沢と続き、腰越と玉縄はほぼ同数で順位は入れ替わりがあります。試行期間中、若干大船図書館の夜間の来館者カウントが多くなっておりませんが、夏場になって全体の傾向として夜の時間帯の利用者が増えているため、玉縄図書館の夜間開館を行っていない分、大船図書館の来館者が増えているとまでは言えない結果となっています。

9月になって玉縄図書館が夜間開館を再開しましたが、試行の影響からか若干夜間の利用が少なくなっています。

なお、これは資料をお出ししておりませんが、6月から8月の貸出数、利用人数を昨年の実績と比較しましたところ、いずれもほとんど大差なく、試行の影響は見られなかったことを申し添えます。以上で説明を終わります。

**委員長：**はい、ありがとうございます。あとお手元の資料には、アンケートの自由記述の意見が何ページにもわたって書かれています。これは先ほどの全体の報告の中で要点についてはまとめていただいているので、ここで取り上げることはいたしません。資料の説明は以上ですがよろしいでしょうか。何か、今の説明をもとに、委員の方の間に試行についての検証というか、ご意見ご質問等をいただきたい。

**B委員：**まず開館時間のことから。全体的に伺っていて、アンケートも軽くですが見た感じだと、開館時間のニーズはすごく多様化していると思う。お年寄り、昼間に利用するから17時閉館でもでもかまわない、でも、仕事されている方は18時くらいまでは仕事があるので行けないから、17時に閉まってしまったら利用できないから19時、20時、いっそのこと24時間営業したらというアンケートもあった。公共施設なので全年代に対応されるのが理想だと、そうお考えだと思のですが、その場合、ほぼすべての年代に対応して開館時間を考えるとしたら、シフト制の交代制を取るしかないのではないかなと考えます。大船図書館でスライド勤務されていたみたいで、話だけだと全部理解できていませんが、朝と夕方の二交代制もできるのではないかな。そういうことをしてみたらどうか。それが大船図書館でも職員の超過勤務で補填されているような状況で、それがどうにもしようがないならこういうふうにアンケートをとって、開館時間を長くしたり短くしたりしたら、試行を考えずに、考えずにという乱暴な言い方ですが、9時から17時とか、そういうふうにもう決めてしまったらいいかと思う。まとまっていないですが。

**委員長：**宮原先生にいらしていただいているので、こういう件について質問など委員の皆さん、宮原先生にもどうぞお伺いください。その他、開館時間にご意見がありました。いかがでしょうか。皆さん。

**C委員：**アンケートも全部読みましたけど、いろいろな意見がありますが、まず子どもとか学生、中高生、クラブ活動が終わったらとてもじゃないけど17時には行けない、自分自身の経験からも、高校の帰りに図書館に寄って勉強した覚えがあるので、必然的に夜間の開館は求められているの

が普通じゃないかなど。周りをみても、逗子は結構遅くまで開いていますし、横浜も土日月は17時だけど他の日は19時なので、年を取っている人ばかりを考えるだけではなく、学生のことを考えないと、図書館を若い人が利用しやすいようにという意味では、今の傾向はいかがでしょうか、宮原先生。

**宮原准教授：**やはり20年くらい前は役所の勤務時間に合わせて9時17時がほとんどでした。図書館の場所も、今は駅近ですとか、複合ビルに入っていたりアクセスが良いところに設置していますが、昔は本当に役所の近くなので駅から離れていたということもあって、そんなに駅からすぐ、勤務時間の終わりに立ち寄ることが想定されていなくて、本当に役所仕事で、9時17時で終わるというものだったのですけれども、90年代あたりから駅ビルに入ったり駅近に図書館を設けて、仕事帰りにも立ち寄れますよと宣伝する図書館が多くなり、それをベースにする図書館が非常に多くなりまして、そのころから19時が割と目安になってきたのです。直営でやっているところは超過勤務対応を当初取っていたのですが、やはりそれだと財政的にもということや、組合からの考え方もあり、超過勤務を前提とした勤務体制はおかしい、ということでもいわれるソフト勤務でお昼からの勤務とかで始まり、19時がある程度スタンダードになってきました。そして2000年前後に地方自治法の改正で指定管理者制度が導入されたということで、民間会社やNPOが図書館を運営することが始まります。一番、やはりどの市も開館時間開館日数を出来るだけ多く、365日24時間いつ行っても開いている、過ごせるということが一番、自治体が取っているアンケートでもトップに来ます。指定管理者になって、どの会社もやはり入札で勝つために始めたのが、お正月も年末年始も開いています、いつでも来られます、で、遅くまで開いています。特に23区、千代田図書館がその走りですけれども、今までは図書館は仕事帰りに自分の家の近くに立ち寄るといったものだったのを、ビジネス利用に着目して、今まで図書館はビジネスマンは利用しなかったのですが、特に千代田は昼間の人口が2倍近く違ってくる。今まで来なかったビジネスマンを呼び込むために21時閉館を始めまして、それをきっかけに従来の女性ですとかお子さんやお年寄りといった利用者層から、なるべく今まで利用してこなかった層に、では彼らが来られる時間帯ということで20時21時が23区に始まってまして、大都市圏。このあたりですと海老名とか大和とか、都心でお仕事して帰ってきて図書館が開いている時間帯というので21時というのをある程度考えてやっているということですが、大体そういった図書館は指定管理で動かしているから可能であるということが言えるかと思えます。

**委員長：**ありがとうございました。開館時間の試行は、いかがでしょうか。協議会としては指定管理ではなく市の運営で行こうという方向で答申したわけですが、その中で開館時間をどうするか、サービス向上と係わるわけですが、試行してきた、その結果ご報告いただいて、それについてご意見を出していただければ。

**D委員：**宮原先生に質問といいますか、状況を教えていただければと思うのですが。直営でやっている市町村ですが、直営である場合たとえば5館が全てがどこでも保障されるのが、大体同じ時間帯でということが基本になってくると思いますけれども、直営だとそういう意識が働くことが強いと思うのです。他の市町村で直営でされているところで長い短いというのがもしあれば、どういうふうに折り合いをつけているのか、住民に理解を得て長い短いをやっている図書館の状況を伺えればと。

**宮原准教授：**同一自治体内で開館時間にばらつきあるというところですね、それはもちろん結構ある。全ての住民の方に使いやすいとなると、いつまでも開けていなければ、24時間開けていないとならないので、図書館はある程度、その近隣の住民層利用者層をしっかり想定してメインターゲットを想定します。住宅街にある図書館なら日中の利用は多いかと思えますけれども、暗くなってから子連れで行くお母さんは少ない。逆に駅前ですべても行かれる図書館なら昼間もそれなりに多いかもしれないけれどもそれよりも夜間が多いということで、それぞれの立地やどういった年齢層をターゲットにするかということで、分館は17時まで、中央館は19時までとして差をつけているところは多いし、むしろ運営から言うと当然だと思います。

**B委員：**宮原先生と図書館にご質問ですが、大船図書館がプレミアムフライデーに20時まで開館していたので、プレミアムフライデーは建前上というところと乱暴ですが、仕事は15時までで、国が消費を促進するためにということをやったものではないですか、図書館をプレミアムフライデーに開けて欲しいという意見があったのか、そういう市場の声があったのか、調査の上なのかということをお聞きしたいのと、宮原先生には、図書館をプレミアムフライデーに利用したい人が多いのかをお伺いしたい。プレミアムフライデーというのは私の考えでは消費を促進するために公共施設よりも、アミューズメントパークとか飲食店とか、そういう消費を鼓舞するところに多分行って欲しいのだと思うので、それとは、逆じゃないですか。そうするとずれているのではないのかなと思うので、お伺いしたいです。

**館長：**実際プレミアムフライデーがあったのでそれに乗って開けてみようかなということでした。消費を喚起するということなのだと思うが、15時で退社されて実際あまり来られない方に来ていただければということでした。

**宮原准教授：**プレミアムフライデーと図書館利用は研究も調査もされていないので、これを見たとき私も面白いなと思ったのですが、私が昔、東京で勤めていたときに、普段17時閉館で火曜金曜だけが19時までだったんですね、それでよくお客さんに怒られていたのが、金曜なんて誰も来ないのに何で開けるの。特に金曜日は週末で仕事が入って、特に最終の金曜日なんて仕事の締めがあったりして、忙しい。なので、金曜日を開けるよりは土日をもっと長く開けてくれという意見がすごく多かったのを今、ちょっと思い出しました。

**委員長：**開館時間の試行についてその他にか。

**C委員：**大船の金曜日というのは、プレミアムフライデーがそんなに浸透していないではないですか。そこに持ってくるのは無理があると思っています。大船は周りに学生さんが多いし、何曜日なら学生は早く帰れるのかそういう知識がないので分かりませんが、多分会社員はノー残業デーの水曜日が良いのかなとも思ったり、アンケートを見ていて。

**D委員：**開館時間と関係なくなってしまうが、全体的なお話になってしまうが、図書館協議会、宮原先生に状況をお伺いしたい、鎌倉にはこのようにございまして、アンケートもすごい、自由記述もずいぶん記載してくださって、このような綿密な資料を用意してくださっているのですが、こういう協議とか、結構シビアな問題です、職員の方や開館時間についても、他の自治体の図書館協議会での協議はどのように反映されているのか、アンケート結果を踏まえてこういうシビアな議論しているところがあるとか、参考にお聞かせいただきたい。

**宮原准教授：**実体験としては私、大和市の協議会のような運営審議会に係わっているのですがけれど

も単純に比較してもやはりずいぶん正直に違うなと思う。大学時代に図書館協議会を研究している同期がおりまして、業績の論文を読んだりしたのですけれども、やはり委員のお考えですとか構成とか歴史等も含めてですけれども、ずいぶん差があるかと思います。すごくやはり熱心にされていらっしゃるのですが、図書館のこの審議をかなり重視してサービスをされているところと、一応はもちろん聞くのだけれど参考程度にとどめて最終的にはというところと、最終的な結論をどこまで反映させるのかという扱いについては、それについてもかなりの違いがあるのではないかと思います。

**委員長：**時間もございますので、もうひとつは運営体制ですね、職員の問題。そちらもありますから、開館時間につきましては答申としてサービスの向上をお願いしているわけで、もちろん先ほども言いましたようにサービス向上と業務の効率化両方を掲げているので、サービスの向上は開館時間延長に現れています。今回の試行として、利用者サービスとして開館時間を長くするという事は非常に目に見えやすいサービスの一つだろうと思う。アンケート結果、ご報告もあつたし我々、目にすることができるようです、プレミアムフライデーの話も出ましたが、これ、いらぬのではないのかというご意見だと、利用者の方はどう思われるか、ある程度支持しているアンケート結果も出ていますね。

**C委員：**お話の途中ですが、玉縄についてもですね、玉縄に関してはとっても良くおまとめになっていると思いました。これ以上直接何かあつたら、という問題点も出していらっしゃる。やっぱり何が見えてきたかというのは、鎌倉の地域館のあり方がここで分かってきたのではないかなと思うのです。住んでいるところと密着しているのが鎌倉の特徴の一つかなというのが見えてきた。そういう意味で玉縄を17時に終わらせるということはとても玉縄地区の不利益があると思うのです。では玉縄から大船に行けばとなるかもしれないが、線路もはさんでいるし、歩いて行ったらどれくらいかかりますか、となりますよね。居住地域の一つあるというのが鎌倉の地域館の特徴で、まず、開館時間においては今までどおりに戻るのが一番良いと思います。まず開館時間ですが。

**B委員：**補足というか誤解があるようなので、開館時間延長をやめたほうが良いと言いたいわけではなくて、プレミアムフライデーにこだわることなく、たとえば金曜日には延長させて、木曜日でも水曜日でも土日のどちらかでも延長していただいたらいいのではないかなということ、19時までにするなら、今までの職員さんの運営体制で問題ないと思うのですが、仮にもっと長く分かりやすくサービスを拡大するとしたら、職員さんや業務嘱託員さんの負担が大きくなってしまいますので、提案としてシフト制やスライド制の確立を考えてはということです。誤解があるようなので。

**委員長：**私のまとめ方が悪かったようです。すみません。

**A委員：**正直言うととても今日、ここに来るのが憂鬱だったのです。一体ここで何を言ったらいいのかなということなのですが、ここで、答申に基づいてということが先ほど館長からあつたので、ここでの答申に基づいてことが進んでいくのだなと思うと、軽はずみなことは言えない、発言できないと思っていたのですけれども、一体ここで何と何について答申しなければならないのか見えないのです、私。大変、非常によく分析されたものの報告はあるのですけれども、あとは私たちが答申したとおりになるわけではないですね

**委員長：**ここで協議して、それを活かしてもらおうということです。

**A委員：**でも、答申に基づいてと言われると私、勝手なこと言えないなと思って、一体ここで、何と何と何について、言っているのかが、これ最後、報告受けていないのですけれども、玉縄図書館の開館時間をここで、こういうのが良いのではないですかということを答申するのですか。

**委員長：**そこは、A委員のご意見を率直に言っていただければいいのではないですか。

**A委員：**意見は言うのですけれども、最終的に協議会の答申になるわけですね。

**委員長：**答申というか、もう答申は出しているわけです。答申をもとにした試行に関しての結果を受けて、協議会としてはこの方向が良い、こういうふうに考えるということで皆さんご意見を出してもらえれば良いのではないですか。私はそう思って今日ここに参りましたけれども。

**A委員：**そこが見えないまま今日、来たなと思って。

**委員長：**ただ、協議会で意見が出たことがうまく実現するかどうかは、図書館サイドのいろいろな調整や何やがあるでしょうから私としては何とも言えない。ただ、協議会がせっかく設けられているのですから、試行について果たしてどうだったのかということ、我々のほうから意見を言う、宮原先生にもいろいろお伺いしてみる、それが協議会の役割と私は思っていますけれども。

**C委員：**一度運営について答申をまとめましたよね、その結果において今、試行をしているということですよね、その試行の結果、やっぱり正すべきところとか考え直すべきところがあったらそれはどのようにしたらいいのでしょうか。

**委員長：**ですからここで意見を出して正してくださいということではないですか、修正したほうがいいでしょうという、そのための試行ですよ。

**C委員：**そうですね、答申は出ていますとおっしゃられる。

**委員長：**抽象的なことしか書いていないですよ、あまり具体的なことは書いていない。要するに、図書館業務の効率化とサービス向上ですよ、はっきり言ってしまえばその二つです。それが具体的にどういう形で実現されていくのかということ、試行を行って見てみたということです、その結果が今日報告された、じゃあその結果を元に、協議会としてはそういう方向でいいのか、もっとこういうやり方があるでしょう、こうしたらどうなんだというご意見をいただきたいということだと思います。協議会として一つの方向がまとまってはっきり出るかは分かりませんが、ただ、意見は出していただいて、議長の立場としておおよその方向みたいなことはまとめられればと思いますけれども。

**D委員：**私は答申出すときには委員じゃなかったので、細かいことは言えないのですが、答申を拝見する限り抽象的な内容で細かく決まっていなくて、でも、協議会の答申を受けて17時までとか、職員体制決めるとか、そのようなことが協議会の答申を踏まえてという話になってしまうと、私もC委員がおっしゃる心配というのは共有できる場所ですけれども。今回、玉縄図書館の試行の結果を拝見して報告を伺って、明らかにいろいろこれ、まずいところあると思うのです。自由回答でのご意見でも19時まで開館して欲しいというご意見も多いし、嘱託員中心の体制で、1人体制では意思疎通が、朝の会で共有できないとか、確かにカウンター業務に慣れていなかった職員の方が多かったのかもしれない、少し業務的に停滞してしまったかもしれないなど明らかに問題がある、これ、問題があると出して、どのような形で行き着くのかとかそれはちょっと疑問がある。

**委員長：**それは私も何とも言えない、ただ、意見はお出しくださらないと始まらないです。図書館の事務局も、意見が出なかったら困るわけです。試行は、もちろん具体的な開館時間をどうするかということは答申にははっきり出ていないですけれども、答申に基づいてというのはサービス向上、業務の効率化という先ほど言ったように2本の柱があって、それはときには矛盾するような話でもあるわけです。そのあたりを図書館サイドとして、我々は勤務体制についてノウハウも知識も持っていないので細かいことまで言えませんから、やっていただいたことについて我々としては結果を見てどうなのかというところを、忌憚のないご意見言っただけであればと。

**A委員：**開館時間に限らずでいいですか。私も相容れないものだと思っているのです、サービスの向上と効率化はなかなか両立するのは難しいなと思う中で、これだけいろいろな問題点がある。私もなるほどと思うこと、大変良くまとめていただいて、この問題点が試行の結果ありました、じゃ、この問題点をなるべく解決していかないと向上につながらない。そのためにどうしていくかというところが見えないと思っているので、そここのところのこれから先を図書館としてはこの先どうお考えになっているのか伺いたいなと思っている。どなたでも、いろいろな問題点はなるほどと、私も思っていたこともあれば、こんなこともあるのだなど出てきています。それを試行しました、問題点ありました。ではその次は、解決に向かって、答申に基づくのであればサービス向上と効率化を成立するために、図書館としてはこうしていきますとか、このことはこれでよく分かりました、ではこのままこれでこうしていきますというのはちょっと私は乱暴だと思うので、たとえば、もう一回この部分は試行しますとかこの部分についてはこうしていきますとかがないと、私はこのままでは不安に思います。

**D委員：**宮原先生に伺いたいのですが、玉縄図書館であるとかこういうのをご覧になって、率直にどのように思われますか。

**宮原准教授：**私も資料いただいて、全部目を通したのですけれども、アンケートですとかいろいろな話でおっしゃっていますとおり、まずビジョンがない、一応このサービス計画でもこういう図書館という基本目標立てられているのですけれども、すごく抽象的で、将来的にどういう方向、一番天辺にくるところがない、それがいいから、それに伴って中央館の機能はこうしたい地域館はこうしたい、この機能を達成するために開館時間はこうしよう、専門職員は、それでは、正じゃなく非常勤でもまかなえるとかそういう判断につながって最終的に大きなサービスになっていくかと思うのですけれども、非常にあいまいだなと、どこを目指していくかが非常に分かりづらい、特にこのサービス計画が。あと、5年間の形で区切って方策等もあるのですが、どれも通り一遍というか、方策とあるのですけれども、実際にどうしたいのかというような具体的なプランがちょっとやはり欠けているなというのもあって、具体的にどうしたいのかという将来像がない、これ、どれもこれも必要なことですが、中期計画長期計画ということで将来的に20年ぐらい、中央館の建て替えも目指すのであれば20年ぐらいのスパンで、こういうふうにしたい、そのために10年間5年間、そのなかでも1年ごとに区切って達成目標と、数値目標とか全部細かに落としていって初めて将来像ですとか全体像が見渡せて、そこから戻って、では、地域館は何時まで開けようとか職員体制はこうしようとか統一的な判断につながっていくと思うのですけれども、それがいいからみんな小手先のところでうろろうろしちやっているのかなと今回読んでものすごく思いました。それにつきます。



**委員長：**将来のビジョン、サービス計画、そろそろ次のサービス計画という話も出てきているのですが、そういうことについて、いかがでしょう。皆さんからご質問等。

**B委員：**将来像とかビジョンとかそこについては考えてこなかったもので、具体例と今回のことに関して、お伺いしたいこと含めていくつかあるのですがいいですか。嘱託職員中心の運営体制、緊急事態の訓練などはする予定になっているのか、実際試行期間中に行ったのか。

**図書館：**緊急事態の訓練は、特別なそのときの訓練は行っていないのですけれども、こういうことがあつたらこうしましょう、地震とか、具合が悪いときとか、行動計画はあります。皆が分かるように行動計画を貼ってあるのですけれども。今回、業務嘱託員や専門嘱託員が特に不安に思っているのは、具体的に職員がいるときはこうだけでも、職員がいないときに誰がこれをやるのかという、この人が電話をかけてとといったすごく細かい、具体的な分担みたいなのも作ってくるといいなという希望があるのです。残念ながらそこまでは出来ていないのですけれども、それは職員がいても必要なものなので、考えていきたいと思っています。

**B委員：**ということは、指揮系統は確立されていないということ。職員である館長がいらっしゃらないときの指揮系統は。

**図書館：**職員がいないときは図書館内のことについては専門業務嘱託員が職員に代わって行うということになっています。ただそこだけで完結するものではなくて、行政センターの建物の中では、支所全体を統括する支所長もいますし、学習センターにも職員がいるし、警備員もいらっしゃるのでそことも連絡をしながら。何が起こったかによるのですけれども、もちろん図書館の中では専門業務嘱託員ですが、もっと大きな、地震とかになれば指揮系統は支所長になります。

**B委員：**嘱託員、専門、業務一緒に言ってしまうますが、以前、図書館のツイッターで行き場のないうちの子の受け皿になるというツイートをされて、それがかなり話題になったと思うのです、今回嘱託員中心になってかなりいろいろ問題が出ているので、これがそのまま実現されるか分からないのですけれども、仮に実現された場合、受け皿になるようなツイートしていたものがその後のことが、言いつばなしになってしまうのではないかというのがあるのですが。そういう子たちがその後図書館に来たのかということとか、そういう子たちが来たときに定期的に必ずいる人がいれば安心感が段違いだと思うのですが、嘱託員は月 12 日で、多くても 16 日という形になってしまうので、そうすると、あの人がいないとなってしまうと、足は遠ざかってしまうと思う、そうなったときに、言った責任という強いですが、そういうこともろもろ含めたところはどうかお考えになりますか。

**館長：**ツイッターを出した部分、死んで欲しくないということが一番大きかったのです。死ぬくらいなら図書館に来てくださいというツイッターだった。実際職員が、非常勤も含めて、来た方に関して何かをすることは出来ないのです、見守るといふ部分が一番大きいと思うのです。ツイッター後、職員も非常勤嘱託員も見守る体制や意識は高まったと思う。今回、非常勤中心に仮になってもそういう思いは変わっていかないと思う。確かに、常時いる職員はいないのかもしれませんが、見守る体制というのは変わっていかないと。で、これは鎌倉だけじゃなくて、全国の図書館に対して、居場所になりうるという部分は図書館として重要な部分だ、それを喚起したのではないかと思う。これから必要な大事な部分だと思います。

**C委員：**玉縄の話になる前に、まず宮原先生に基本的な図書館運営のお話があつたのですが、現実

に司書もなされた先生のお話なので、お聞きになって、菊池館長ももちろんですが、実際業務に係っていらっしゃる専任司書の方たちがどういうふうにご意見をお聞きになったのか、とても聞きたいと思いました。宮原先生のご意見をどういうふうに受け止められたのか。鎌倉を支えていらっしゃる方たちなので。最初にありましたサービス計画を含めて、本来考えること、運営体制などいろいろなお話が出たと思うのですけれども、どうお考えになりましたか。

**図書館：**今回のアンケート結果を見まして、今まで参考に資料が付いていたと思うのですが、様々なアンケートや調査、WEBで質問などをしてきて、2012年くらいから7つのアンケートを一覧にさせていただいてというのもあったので、今回のアンケートに関しても考えてみましたが、自由記述が多いことが大変顕著だったということが改めて驚くというか、皆さんの図書館への熱い気持ちがおありになるということが現れたということは間違いないかなと感じました。それで、腰越図書館におきましては今回試行対象ではないが、来年、腰越図書館も試行対象になるということがあって、そういうことがどうかなというのもあって、そういう中でも腰越図書館の利用者もかなり自由記述を書かれていたのです。今、この会議場でも出ていますが、矛盾する効率化とサービス向上ということがあったので、「あなたたちはどういうつもりでこのアンケートをやっているのか」という雰囲気もあったのです。そういう中で、皆さんの図書館への量的質的要望が多いということが非常に感じているところです。ちょっと話がずれてしまって申し訳ないのですけれども、今回もし、時間延長をしていくと、職員のローテーションが回りきらないというような懸念がございます。先ほどから、危機管理というお話がありますが、職員3人を切ると、職員がいない時間が多くなることが懸念される。アンケートについてたくさんあげたのでその中で申し上げたいことがあります、7つのアンケートもそうですが、公共施設再編計画のアンケートにつきましても、公共施設再編計画を作った課がいろいろな項目についてコメントを書いています、公共施設については市役所・支所に次いで図書館が多いというようなコメントがあります。現行サービスを支持する、今回のアンケートもそうですが、そういう傾向が突出して多いということが見られます。それから、今回玉縄図書館で、部屋を別に置いて、その時間もし使うようならどうぞということをしたがあまり使われなかったという結果が出ています、今までのアンケート結果を見ても驚くという大変ですけども、閲覧室の希望と自由室の希望を比較すると、だいたいどのアンケートを見ましても閲覧室が多いのです、それはつまり、本があつての空間を希望されているということがアンケートから言える、非常に多い。現行サービスを支持されてはいらっしゃいますが、もっと読みたい本が必要だという意見も非常に多いのです、たとえば専門雑誌や専門書が読みたいという要望もあるわけですけども、これは、鎌倉市の資料費が非常に少ないために低額、入門的な本が多くなってしまっているのです、その中で読みたい本を充実させて欲しいという希望が多くあったことが、この4点がアンケート結果とし如実に出ていたと言えます。最後に私の意見ですけども、やはり地域館は、その地域でそこに行ける方たちがいらっしゃる、そこでちゃんと答えられる専門性が維持されるべきと考えていまして、アンケート結果でも専門性を維持して欲しいという意見がありまして、どちらかを取らなければならないときどっちを取るかという議論になるかと思いますが、私は、市民の皆さんのニーズは専門性を持った図書館を継続して欲しいと考えていることかと思えます。

**C委員：**私がお聞きしたかったのは、宮原先生がサービス計画においても明確なビジョンがなくて、

非常に抽象的であると言われたことに対して、今の専任司書さんたち、実際に図書館を支えられている方たちはどう考えられたかなということについてご意見を伺いたかった。聞かせていただいでいいでしょうか。せっかく先生がいらしていただいて。

**委員長：**ただちょっと時間が足りない。いつまででもやっていいというならいいのですけれども、今日の協議事項は試行についてです、その評価が我々に託されていることです。長期ビジョンは確かに非常に重要なことで、そのなかでやっていくこと、ステップを踏んでいくことがあるべき望ましい形だと思うのですけれども、我々としてはある意味出発してしまっているわけです、大きなビジョンというものはもしかしたら次のサービス計画問題になってくるのでしょうか。現在、試行が行われたものをどうしますかということを経済会で一応の意見を出していただかないと、次どうするのですか、試行した結果、あの試行によってやはり問題点が浮かび上がってきたのですから、その点については改善してほしい、修正してほしいということで今日の議論を進めていきたいと思ったのですが。後時間もわずかなので、そのあたりもう少しご意見を聞かせていただければと思います。

**B委員：**私個人の意見として、非常勤嘱託員中心の業務運営は反対です。いまさら何言っていると言われるかもしれませんが、私は答申を出すときいなかったので許していただきたいのですが、何でかという、嘱託職員中心の運営は今はいいかもしれないのですが、長い目で見たときに多分、だめになると思うのです。どうしたって嘱託員は職員より給料低いですし昇進とかはあるのかもしれませんが、とにかく、職員の方よりもモチベーションが保ちづらいと思います。一億総活躍というのが言われている中で、今の嘱託員の方は、家族とも話したのですが、40代50代で子どもが手が離れたから仕事してみよう、ちょっと週に2～3日働けばいいという方が多いので、それよりも下になってきたら、フルタイムで働きたいし働かないと生きていけないという方も多分多いと思うのです。そういう方たちが嘱託員になるということは、体が弱い方とかでないと思います、私は。ちょっと断言しているのでもしかしたら違うかもしれません。宮原先生のお考えとか、全体的に見たら、嘱託員でも十分、問題ないかもしれないのですが、長期的に見たときに大丈夫かなということがあるので。そういうところを、勤務時間を延ばしたほうがいいのかも実際業務としてあると思うし、実際いろいろ無理があると思うので全体的に見ると反対です。

**委員長：**嘱託員については、私は前の協議会でも申しましたが、私は必ずしも反対ではない。そういう人たちを雇って図書館を運営していくことはマイナス面だけではないと思うのですね。それはありますよ、何事にもマイナスは。そのあたりいかがでしょう、宮原先生。もし専門の嘱託員を活用して公立図書館を運営していくことは、マイナス面だけではなくそれなりの良いところもあるかと思うが、もし、情報をお持ちでしたら教えていただきたい。

**宮原准教授：**最初に私個人の考えで、直営の正規の職員が全て能力的にすばらしい、利用者対応も完璧だということは決してないということは、いろいろな調査からも明らかになっています。嘱託員、非正規の方が能力的に劣っている、モチベーションが保ちにくいということもありません、まさに適材適所、人それぞれということを経済に言った上で今回の専門業務嘱託員について、こちらの報告書にもありますけれども、まず最初の段階で、業務区分とか、業務の見直しと責任の所在地がどこからどこまでなのかをはっきりした上で、かつ、正規の職員のサポート的な仕事もするならば、それが不可能だった場合、事前の研修、事前のサポートがどれだけできていたの

かというのが非常に疑問です。それを含めて今回そういう話になったかと思うが、今回の試行、もったいないと思ったのは、専門業務嘱託員というのは、本当に司書のプロ中のプロ、何らかのキャリアとかご専門ですとか、そういった方を招いて、全く新しい新機軸を立ち上げるために呼ばれたのかと思って読んでいました。実際に指定管理ですとか今、目覚しい先駆的なサービスを行っているそういった方のご出身は、必ずしも図書館畑ではなくて、たとえば広告代理店だったり、先生をやっていたりですとか、いろいろな今までと全く違うキャリアから飛び込んできてやられているケースが非常に多く見られます。その方の待遇は契約社員や嘱託員です。ただ、何年か契約ですけれども、そういった方たちが今までの停滞している図書館サービスの突破口になっていることもあるので、一概にこれがだめだというわけでは決してないと思いますが、わざわざ専門業務嘱託員という名前をつけたからには、じゃあ、鎌倉市で考える専門業務とは何なのか、どこからどこまでが嘱託員と違って、逆に正規の司書との違いというのは何なのか、そしてついでに言うと正規の司書さんが通常業務プラスをなさっているというのは正規の司書が疲弊してしまう要因になってしまうと思うので、せっきく補完的な業務で専門嘱託員を今回採られたのであったのであればそちらに任せてしまって、管理統括のことですとか、他の自治体との連携ですとか、これから学校図書館との連携が非常に大きくなってきます。そういった連携業務に集中される形でしっかり業務体系を見直して活用される、そうすれば非常に生きてくる職だとは思いますが、もったいない使い方だなと思います。すみません。

**A委員：**宮原先生のお話、さっきのビジョンのこと図書館がどこを目指しているか、そのお話を聞いて、何となく自分がどうして発言できないか良く分かったのです、だって、開館時間は長いのが良いに決まっているし、だけれども鎌倉市としては、それができないというかそういうふうに行っているのであれば、どこで折り合いをつけたいのか、こうしたいからここでこうしたいというのがないから、何をベースに意見したいのか分からないのです。もし私ひとりだけの意見でいいのなら、長く開けてくださいと言えちゃう、でもそうできない理由がある中で、じゃあどうしていききたいのか、見せていただけないと、どこにどう答えを意見を出していいのかが。専門嘱託さんのことについては自分の学校の中でもいろいろなことがあって、いろいろ良い面も悪い面もあることがわかっている、悪い面があってもいれるのであればこういう理由でいれたいということでない、それに対してこう思いますということと言えないので、せっきく試行されているのであって結果が分析されているのであれば、それに対してということをぜひ次というか、期日は分かりませんがそれに関しては考えていただきたいということと、私は行政にいるので、一度決まってしまうとなかなか変えられないのが行政だということが身にしみて分かっているので、あまり拙速にしてしまうと、こうなりました、次ここに問題があったから変えるのは難しいので慎重にしたい、ここで言うのなら私はそこかなと思う。

**C委員：**結構今、ワークライフバランスということが言われているのではないですか。宮原さんからご覧になって、鎌倉の図書館の業務体系は、酷ですか。アンケートにもありました、かなり職員さんハードです。これだけの業務内容をなさって、専任司書さんと重なり合っています。最初にマニュアルや指針など用意する時間がなかったということがあったと思うのですけれども、普通の開館のことをやりつつ、そういう新たなことに向けて準備する時間的余裕がないのではと思うのです。それを要求するのは、カウンター業務を補佐する人を臨時に何人か入れてくれて、あな

たはこういうことを、専門業務嘱託員のマニュアル作りに専念してくださいと言わないかぎり出来なはずとずるずるいくのかなと思ったのですが。

**宮原准教授：**司書の仕事は限りがなく、やればやるほどいろいろ出てくるのです。ただ今おっしゃったように、今回この担当業務で、職員の方が通常の業務に加えてというのがちょっとびっくりしましてこれは本当に疲れきってしまうなど。全体の展望にたって計画立案するというのは職員にしかできない仕事ですが、それにいつまで経っても着手できない。なので今回問題になっているビジョンがない方向性がない、相模原はそうですけれども、司書が全館に1人ずつです、それでカウンターは委託なのですけれども。司書の方、カウンターにすら立たないのです、レファレンスもやらない、選書もやらない。一切やらないのですが、その代わり企画や連携に集中する。全員をそうしろとは言わないが、ある程度の見直しとか何でもかんでも職員にとということでは。判断する業務が後回しになったということが一番危険だなと思ったのです。職員の方がゆったりと冷静に落ち着いて判断が下せるように時間的な配分の見直しをもう一度やらないと、疲れきって続かないと思います。

**C委員：**応援前提の職員体制は現実的ではないとありますよね、そこが一番私は肝かと思う。

**委員長：**時間にせつつかれるわけではないですが、いろいろご意見をお出しいただいて、開館時間は長いほうが良いというときりがないでしょうけれども、試行したように19時までをやめてしまうのはサービス低下であり、長いほうが良いというご意見は出ているわけです。それは玉縄で、大船も、金曜日20時までやってみるということについても、何曜日にしたらいいのかということはあるかと思いますが、試行期間中は月1回だったということで、これを毎週にしたらどうなのか、やってみないとわからないということもあるが、サービス向上のためというような意味合いは十分持っているかなというのが一つです。運営については、玉縄一人ではかなり苦しいということはC委員がおっしゃったとおり、試行結果から出てきているということです。そうすると、我々協議会としては中央館と地域館に分けて役割の見直しというふうに答申している、中央館は拠点館として機能の充実に努める、ですから、中央館がおろそかになってはならない。と同時に、地域館について、大船と深沢は従来どおりの体制で、20時まで開くならどうなのかという問題はある。延長になりますから。玉縄の場合、正規1人ではかなりきついという結果が出ているとすると、中央館が充実せずというような方向にはならないで、玉縄についても無理がある体制を何とかできないかというようなことかと私は思うのですけれど。この試行結果を元に、ある意味非常に狭い視野の範囲のことかもしれないが、将来的なビジョンはおいておいてということになりますけれども。

**C委員：**朝会の時間に不在というのは、やはり図書館って共同作業だと思うので、連絡が大切。

**委員長：**そこらの調整も必要になってきますね、人員の問題と、職員のミーティングの時間を確保するためにどういうふうに職員と嘱託が話し合って体制を作り上げていくかということでもある。見直してもらわないと困るということであろうかと思います。

**C委員：**今回の試行でいろいろ出てきたことで、2年前に急に出てきたことですのでけれども、改めて司書さんも自分の出来る範囲での図書館改革を考えていらしたと思うのです、実際に展示方法が変わったりだとかあったので、決して無意味だったとは思わないのですけれども、現実これだけの問題が出てきたことで、図書館の中だけで解決してくださいというのはとってもかわいそうな

気がするのですけれど。市役所・支所に続いて図書館の利用が多いということであるならば、市全体にちょっと応援を求めても、それだけのことを皆さんやってらしたのではないかと思うのです、館長含め。

**委員長：**協議会としては、鎌倉市全体の問題となると。

**C委員：**図書館は頑張っている、こんなに頑張っている中で図書館だけで解決するのは気の毒。

**委員長：**C委員のおっしゃるとおりだと思います。その点は開館時間と玉縄の職員1人だけにしてみる試行をやってみた結果、サービスの点、業務にも問題が出てくることは報告から読み取れるところですので、そのあたりの修正改善ということ、協議会としては要望するというので、よろしいでしょうか。宮原先生アドバイスがあれば。全体通じてで結構です。

**宮原准教授：**今、全国で大規模図書館、ぴかぴかの図書館が建っているのですが、そういうところってなぜ造るかという、まちのランドマークが何もないから、これって言ってそれどこにあるのと言われるから、図書館を人が集まる場、まちの賑わいの場にしたいということで造られることが多いのです。鎌倉の場合、日本の方ほぼ全員知っていて外国の方も知っていてこれだけブランドがあって、先ほどちょっと拝見したのですが地域資料も本当に充実されています。この規模クラスでは多分トップクラスの充実度だと思いますし。多分予算がなくていろいろ大変だなと思われるのですけれども、医療情報の発信的なサービスですとか、インフォメーションファイル作ったりですとか、いろいろなサービスの新しい方法も取り入れながら、多分本当に必死に努力されていらっしゃるのだと思います。本当にちょっと時間的な余裕がなくて落ち着いて市民の方と向き合ったりする時間がなくて、こういうのも結果まとめて終わりとか、一度立ち止まって何が必要なのかを考える余力が多分すごくないのではないかと思いますので、見直せる業務は見直して、離せる業務は囑託をうまく活用しながら、これだけは司書自らがやらなければならない、全部手がけられれば最高ですけれども、そうはいかない、選択と集中で、これは選んでこれだけは司書がしっかり責任を持つ、それ以外は囑託にやってもらうというふうに、うまく囑託との割り振りを使いこなしていただいて、ビジョンですとか将来像ですとか本当に職員の方しかできない仕事に向き合っていただければと思いますので。

**委員長：**本当に貴重なご意見ありがとうございました。今日の委員、宮原先生のご意見を踏まえて、来年度からの職員体制、開館時間については図書館の中でお話いただいて好ましい方向に考えていただければと思います。本日の日程はすべて終了しました。通常ですと次回の日程、ということですが。

**館長：**次回の開催、通常ですと12月か1月ということになりますが、また調整させていただいて連絡させていただきます。

**委員長：**それではこれで第2回鎌倉市図書館協議会を閉会いたします。長時間ありがとうございました。