

## 平成30年度 第3回東久留米市立図書館協議会 概要録

**日時** 2019年(平成31年)2月12日(火) 午後1時～午後3時  
**場所** 東久留米市立中央図書館1階 みんなのへや  
**出席** (以下敬称略)  
図書館協議会委員：安形輝(委員長)、古矢美雪(副委員長)、  
山浦桂子、菅沼法子、高野慎太郎、佐藤尚子、矢部晶代、  
大木一恵、池ノ上功、小松光太郎  
市：佐藤図書館長  
**欠席** なし  
**傍聴人** 4人

### 1. 開会

(委員の半数を超える10名の出席があったため、東久留米市立図書館協議会運営規則  
第4条第2項の規定により会議は成立)

### 2. 報告事項

#### ① 第2回協議会について

委員長 第2回協議会の概要録案について、図書館長から報告をお願いします。

図書館長 概要録案を各委員へ事前送付してご確認いただきましたが、修正や追記等はないため、案を正式な概要録として決定したいと思います。  
ご承認を受けた後、市及び図書館のホームページで公開する予定です。

委員長 概要録について、この場で委員から意見があれば承りますが、特に意見がないことから、案が概要録として承認されました。  
事務局は、概要録を市及び図書館ホームページで公開してください。

委員長 続いて、委員から提案がございました「図書館の利用マナー」について、事務局から各委員に事前資料が送付されていると思います。  
前回の協議会では、提案趣旨の説明をいただいた後、他の委員から、まずは現状把握をする必要があるとのご意見をいただき、可能な範囲で、どの図書館に寄せられた意見か分かるようにして、各委員に情報提供いただくこととなりました。

本件については、個々の意見や苦情等の内容を話し合うのではなく、現状を把握したうえで、図書館協議会として利用者マナー向上にむけて出来ることはないか、意見交換していくことが趣旨となります。

事務局から補足説明等はございますか。

図書館長 資料2「提案箱への意見・要望」については、提案箱に寄せられ、回答を必要とされているものについて抜粋した集計です。このほかにも回答を要さないもの、市のホームページ等からのご意見、カウンターで直接伺ったご意見等もありますが、これらも含め、全を一覧にして記録し、職員に周知しております。また、それぞれの図書館に寄せられたご意見等は、4館の館長が出席する毎月の定例会で情報共有し、必要に応じて解決策などを話し合い、共通見解を持って対応できるよう努めております。

委員長 ありがとうございます。ただいま、図書館長から補足説明もいただきましたが、図書館利用者のマナーに関して、協議会として図書館長に対し何かご意見はありますか。

委員 市民からの蔵書等に関する要望に対して丁寧に回答されていると思います。求められるものをすぐ購入するのではなく、蔵書について検討した上で受入れをしており、制約がある中できちんと考えられていると思います。

委員 図書館に限らず、公共施設等を利用する際のマナーは、大人になってからではなかなか直りません。子どもの頃からの教育が必要と感じます。「第三次子ども読書活動推進計画」策定に向けた提言（案）に、子ども読書応援団の活動内容として、子どもたちへのマナー向上に向けた取り組みを入れることも一案と思います。例えば、ポスターを作成するなどの方法もあるかと思います。

委員 施設利用をはじめとした、マナー全般を取り上げるのは難しい問題だと思えます。一般的なマナーや、マナーが悪い人への対応を教えるのは、家庭や学校、地域の役割が大きく、これらは図書館の外の話になります。

図書館として、マナーの悪い利用者にとのように対応するか。海外の図書館の話ですが、館内で水を飲みながら本を読んだり、寝転がっている利用者に対応するかを伺うと、それだけでは排除することはできないとの答えでした。海外と日本の図書館では事情も異なりますが、多様な利用者がある図書館は社会の縮図であり、温かい目を向けていく、多様性の観点から、公共施設は様々な方が利用する場所だとの理解が重要だと考えます。

委員長 図書館は、公共施設の中でも敷居が低い施設です。いろいろな人がいるという観点も必要ですし、厳しく利用条件を縛るには馴染まない面があるので、今の委員のご意見は重要な見方だと思えます。

委員 子どもたちのマナーについて、子ども読書応援団ができることですが、ポスターを貼るようなことは、応援団の趣旨から少し外れるのではと思います。

張り紙をするのではなく、蔵書の有無に関する投書も多いようですし、問い合わせのしやすいカウンターづくりを進め、職員がフロアワークに出ることも重要だと思います。カウンターなどで、利用者が職員に質問しやすく、図書館は人と人との触れ合いの場でもあることを今後も意識して欲しいです。

図書館長 直接、カウンター等で本の検索やリクエストを承ることは多いですが、提案箱の中でいただく要望も多いです。今後も、より身近で話しやすい図書館であるよう配慮したいと思います。

委員 利用者のマナーについて、図書館は社会の縮図のようなもので、図書館として踏み込むことが難しいと言うのは一つの考えですが、利用者の財産でもある本を大事にするという意識はとても大切です。年々、高齢者の利用が増えるとともに、マナーが悪い人も目立ってきているように感じます。

委員 例えば、染みが付いている本があったとしますが、染み自体が問題の本質ではなく、染みが付いている事実を利用者がどのように受け止め、対応するのかということです。

染みが付いている本を並べて、利用者に周知する方法もあります。本を大事に使うべきというご意見は、そのとおりです。そのうえで、染みがついている本の存在すら道具として活用して、図書館利用について皆さんで考える機会や方法を考えていく方向性を探るべきだと思います。

また、いただいた資料からは、図書館員への当たりが強いと感ずるものもあります。中には暴言に近いものも見受けられます。これらは、マナー云々とは別の問題で、図書館員の心理負荷を軽減する策を考えねばなりません。

図書館長 以前、中央図書館では、啓発の意味も込めて、汚破損本の展示を行ったことがあります。このような展示をまた開催しても良いと考えます。

苦情等を超えた職員への暴言等については複数人で対応を図るなど、職員の安全や、「言った、言わない」で余計に混乱しないよう、図書館側で対応しつつも、利用者のご要望やご意見を大事にするため、丁寧に対応していく必要がある点で難しさはあります。

委員 苦情・要望の中には、感情的なものもあると思います。利用者と常に直接対応していくことから、心理的に負荷が掛かりやすい仕事となっている部分があるので、利用者のマナー対策だけでなく、図書館員の心身のストレスや負荷を取り除くことについて考える必要もあると思います。

図書館長 市には様々な窓口がございますが、図書館のように、これほど多数の方がお越しになり、職員が直接対応する部署は他にあまりないと思います。

日々の業務の中で、利用者より様々なお話を頂きますが、どのような方に対しても、今後も丁寧に、礼儀を持って対応していきたいと思っています。

委員長 大半の利用者は問題なく利用されていますが、強いクレームを入れてくる一部

の方への対応は大きな課題であり、協議会での議論だけで根本的に解決できる性質のものではありません。

図書館利用者のマナーについては、協議会で継続審議するのではなく、各委員が図書館協議会員として、現状把握に努めながら共通認識を持ち、各自で出来る協力を行いながら、周囲の方に影響を与えていく形でよろしいでしょうか。

委員 ちなみに、図書館において職員のクレーム対応マニュアル等はあるのですか。

図書館長 市として接遇マニュアルがあります。マニュアルにはご意見、ご指摘をいただいた際の対応について記されていますが、クレーム等の対応を行う中で危険を感じる場合や、不当な要求の場合等に対する、職員に対する不当な暴力言動等及び不当要求行為等対応マニュアルもあります。

利用者からの様々な意見や要望については、地区館も含めた市立図書館内全体で情報共有に努めていきます。

委員長 図書館利用者のマナーについては、協議会として図書館長へ意見を出す形ではなく、協議会として課題認識を共有したという結論とさせていただきます。

### 3. 協議事項

#### ① 子ども読書活動推進計画について

委員長 続いて、次第の「3 協議事項 ①子ども読書活動推進計画」に移ります。

本件については、これまで定例事業として実施してきた子ども向け事業について、図書館がまとめた「平成 29 年度東久留米市立図書館子ども読書活動推進事業及び自己評価」を受け、ニーズと事業内容及び読書活動や図書館利用にハンディキャップのある子どもたちへの支援という2つの観点から、図書館協議会の意見をまとめました。

また、前回の協議会では、東久留米市第二次子ども読書活動推進計画のポイントや取り組み状況及び、国の第四次「子供の読書活動の推進に関する基本的な計画」について、図書館長から説明を受け、第三次計画を策定するにあたり、現在の計画から継続し、更に力を注ぐべき取り組みや、新たに取り組むべき課題があるか、協議しました。

その内容に基づき、図書館協議会としての提言（案）をとりまとめ、事務局を通じて各委員に事前送付いたしました。本日は、この内容について更に協議の上、提言内容を決定したいと思います。

それでは、資料1「第三次子ども読書活動推進計画」策定に向けた提言（案）について、事務局から補足等説明があればお願いします。

図書館長 提言（案）について補足説明をいたします。

提言（案）の内容につきましては、委員長からの説明のとおり、平成 29 年度の子ども読書活動推進事業や、東久留米市第二次子ども読書活動推進計画に掲げる施策に対して、前回協議会でいただいたご意見を、ほぼそのまま箇条書きの形で、提言事項としてまとめております。

- 委員長 提言（案）について、意見はありますか。
- 委員 文章の中で分かりにくかった点があります。1（1）乳幼児への取り組みの充実の中で、「今後も継続した取り組みが必要であると考えます」とありますが、「継続した取り組み」というのは、図書館における取り組み、または一般的な取り組みのどちらの意味ですか。
- 図書館長 前回の協議会で委員から頂いた意見に基づき記載しておりますが、そのときの趣旨では、第二次計画における取り組みを継続する意味だと解しております。
- 委員 同じ項目の中で、「市内には、子育て支援団体が運営する施設で…」と述べていますが、具体的にはどのくらいの団体があるのでしょうか。児童館や学童保育の様に公共的な施設を表すのか、民間事業者等が取り組みを行っている場所を指しているのでしょうか。
- 図書館長 提言（案）は、前回協議会で委員の意見をそのまま載せています。児童館や学童保育の様な公共施設なのか、民間の取り組みが行われている場を指しているのか等の書きぶりは、委員で協議・検討していただきたいと思います。
- 委員 小学校の空き教室や児童館等の場所にボランティアが行って読み聞かせをしていますし、支援団体はいくつかあると思います。
- 委員 各団体の活動がどの程度周知されているかは分かりませんが、これら団体が行う事業等に親子で参加されている方も多いようです。
- 委員 計画を策定する際に調査をして、リスト化する等の使い方ができればよいと思います。
- 委員長 市民ボランティアの団体や民間が実施している取り組みを、具体的に例示して書く形も分かりやすいと思います。
- 委員 また、図書館以外にも、親子で本に触れられる場所があるということ、より具体的に、わかりやすい表現にしてはどうでしょうか。
- 図書館長 表現について検討してみたいと思います。また、第三次計画策定においては、様々な部課により組織する検討委員会を設置します。その中で、各課で把握している、読み聞かせなどの市民ボランティア団体や民間の取り組みについて、伺うことは出来ると思います。
- 委員長 この提言（案）について、他に表現や内容等でお気づきの点はありますか。
- 委員 意見は三点あります。一点目として、本市の学校図書館司書について、勤務が週 1 回という現状があります。学校図書館司書の勤務については、図書館で議論する課題とは異なりますが、回数によって効果も異なるのではないかと考え

ますので、意見として申し上げます。なお、提言（案）には、「学校図書館への人的資源の充実も必要」とありますので了とします。

二点目として、スマートフォンなど子どもを取り巻く情報環境の変化についてです。国も今後実態把握・分析を行うとしていますが、仙台市のような大規模調査は難しくとも把握分析が必要と考えますので、東久留米市として可能な限り、実態把握をしていただきたいです。

三点目として、読書人口を増やすことについて、「朝読書」が子どもへの読書の強制になっているのではないかという意見ですが、強制することも大事ではないかと思います。

委員長 委員意見の一点目、人的支援に関してご意見はありますか。

委員 学校図書館に対する支援ですが、特に小学校は保護者や市民ボランティアなど多くの方に来ていただいています。

学校図書館司書は週1回ですが、保護者の方にも「朝読書」として、低学年を対象とした読み聞かせを毎週行っていただいています。

また、地域において、読み聞かせや素話を行っている団体に、二週間に一度、高学年を対象に来ていただいています。語りを通じた音声言語は生徒に伝わりやすく、今後も活用していくと良いと思います。

図書館とは、市内13校全校の小学1年生を対象とした学校訪問やブックトーク等での連携、調べ学習では団体貸出を活用し、同一テーマの本をまとめて送ってもらうなどの支援をいただいています。

委員 働く親が増えたことで、全校で子どもに対して同じ環境を与えることが難しくなっていると思います。保護者が難しいのであれば、読み聞かせが得意なボランティアの方に協力していただくのは一つの方法だと思います。

委員長 提言（案）の文章についてですが、表現が分かりにくい箇所や一文が長すぎるので、例示とそれ以外で文章を区切るなど表現を変えた方が良いと思います。また、予算が限られる中、コストをかけずに支援する方法を検討することが必要です。地域ボランティアなどの人的な支援により、少しでも良い学校図書館の活動実現のために支援をしていくことについて、工夫をするとの意図が表現できればと思います。

委員 何らかの人的な支援や組織同士の連携が必要かもしれませんが、学校図書館司書が週1回であると、その時しか本を借りられないのでしょうか。そのような状況であれば、もう少し本を借りられる機会を増やせないかと考えます。例えば、「放課後子ども教室」の開催日に、学校図書館を開放するなど、地域の図書館に行けない子どもが、学校図書館を利用することができるように連携はとれないのでしょうか。

委員 授業としての割り当ての際は本を借りることができますし、休み時間に開放し

ている学校もあります。学校によると思いますが、週に1回しか借りられない状況ではないと思います。ただ、バーコード処理が必要なため、自分で貸出処理はできませんので、放課後の図書館開放は担当者がいないと難しいです。

委員 「放課後子ども教室」では、外で遊ぶ子ども、室内で遊ぶ子どもいます。本を持ってきて読んでいる子どもいますが、ボランティアの方が近くで見守っています。学校内を自由に動き回することは防犯上の理由で難しいと思います。高齢者の生涯学習活動の一環で、昔読んだ本をまた読んでみたい方もいますので、そのような方がボランティアとして、地域で読み聞かせを行う方法もあるのではないのでしょうか。

委員長 委員意見の二点目、情報環境の変化について、市としてできることがあれば、表現として入れるのは良いと思います。  
委員意見の三点目のとおり、「朝読書」については、今の表記では言葉が強いかもしれません。

委員 読書については、元々好きな生徒と、そうではない生徒がいます。「朝読書」は生徒に強制することで、習慣になる子どもいます。ただ、それが生徒にとって面白いかどうかは別なので、表現は柔らかくするべきだと思います。

委員長 「朝読書」を例として挙げていますが、本件の趣旨は、「スマートフォン等が広がっている中では、日常の中で読書が習慣として根付きにくい状況にある」という、子どもを取り巻く情報環境の変化について述べることにあります。「朝読書」が悪い印象にならないように、「朝読書」の部分で削るか、文章的に区切る等の修正を行った上で、本案を第三次計画策定に向けた提言として出すのはいかがでしょう。

委員 委員意見の二点目、情報環境の変化の把握分析についてですが、本市の図書館は平成27年度に子どもの読書に関する文部科学大臣表彰を受けています。既に優れた実践、データが揃っていますので、子ども読書活動を実践した状況の検証、把握をする際に参考にはいかがでしょう。

委員 先ほど「放課後子ども教室」の話が出ましたが、市では「子供土曜塾」という事業も予算を取って実施していたと思います。しかし、類似した事業を行っているにもかかわらず、先生の負担はあまり減らなかったのでは、という印象があり、お金の使い方が気になります。

委員長 市の予算の使い道に関する意見などは、図書館協議会の踏み込めない領域ではないのでしょうか。図書館協議会としては、子ども読書活動を推進するための要望や意見など、提言の中に盛り込んでいく形でいかがでしょうか。

図書館長 国の実態把握・分析については、今後、調査が国から各図書館に来るはずですが、現時点では情報がありません。今後も国の動向や他市の状況なども注視して、次年度以降に市として何らか新たに調査を行うべきか等を検討するととも

に、図書館協議会にも必要な情報提供をいたします。

委員長 本日の協議結果を反映したものを事務局から委員長へ送付してください。その後、提言内容について委員長が最終確認した上で確定したいと思いますので、予めご了解ください。

なお、その後の提言の取り扱いについて、図書館長から説明をお願いします。

図書館長 協議会の提言につきましては、来年度において、第三次子ども読書活動推進計画の庁内検討委員会設置要綱（案）とともに、教育委員会に報告いたします。また、庁内検討委員会を設置後に、第1回の検討委員会の場で報告し、素案を作成する際に活用させていただきます。

## ② 各委員からの提案について

委員長 次に、協議事項の「② 各委員からの提案について」です。本件に関して、「図書館の利用マナー」とともに、委員から「中央図書館への指定管理者制度導入について、より質が高い事業者の運営に向けて、協議会で意見交換を行いたい」との提案がありました。

図書館の指定管理者制度については、例えば、公立図書館全館に指定管理者制度を導入している自治体、地区館のみに指定管理者制度を導入している自治体、直営の自治体など、外部から分かる要素なら自治体間で比較することができ、指定管理者の選定委員会に対して本協議会としての意見は出せますが、単に指定管理者が順調に運営している自治体の事例を見ただけでは、意見を出しにくいと思います。

一方で、指定管理者制度導入後、順調にっていない自治体の事例も、その原因等の分析が難しいことなどから、各委員には、まずは、図書館の指定管理者制度導入に関する事項が、協議会で検討できる話であるか考えてきていただくことにしておりました。

皆様、ご意見があればお願いいたします。

委員 指定管理者制度導入後も選書は中央図書館が担うとしていますが、実際に利用者と向き合うことなく選書のスキルが保たれるのか、また市の人材育成はどうか等懸念していることはありますが、協議会の場としては議論しにくいと思います。

委員長 指定管理者制度自体はここ数年のものです。一度、指定管理者制度について理解を共通化するために、理解を進めるための研究、事例、課題について研究し、その後、東久留米市で導入する際はどうかということを考えてははいかがでしょうか。

既に運営方針が示され、指定管理者制度導入が決定している前提の中、図書館協議会としては中立な立場で議論したいです。指定管理者制度を良い方法で導



- 入するために協力していけたらと考えます。
- 委員 公民館やスポーツ施設では指定管理者制度が導入されています。それ以外の行政サービスとの比較もしてみたいですし、受益者負担の問題も考えてみたいです。
- 委員長 他施設と比べた時の比較や現状把握もよいと思います。  
東久留米市の事例がよい事例となるよう協議会として協力したいという立場かと思えます。
- 委員 指定管理者と市の関係で、中央図書館の館長職はどのような取り扱いになりますか。図書館の蔵書は市の予算を使って購入し、市民の財産となるものだと思いますが、それらの選書や決定を指定管理者が行うことになるのでしょうか。  
また、図書館協議会は、指定管理者の館長に意見する場となるのですか。
- 図書館長 「今後の東久留米市立図書館の運営方針(平成 29 年 1 月)」の中で、指定管理導入後も、図書館の基本的運営方針や計画を策定する図書館行政、選書の最終決定、地域資料・行政資料の収集保存、ハンディキャップサービス等は行政が直接担うことになっています。運営方針で示している組織としては、市が担当課長職を置くとともに、指定管理者に館長職を置くこととしています。  
また、図書館協議会のあり方については、市議会でもご議論いただきましたが、既に指定管理者を導入している団体では、指定管理者の館長が諮問しているところや、教育委員会が諮問している場合等もあり、文部科学省からはそれらも可とする見解もごございます。現在、図書館協議会のあり方等も含めた、新たな図書館運営に向けて内部での検討を行っています。また、中央図書館の大規模改修工事を平成 32 年度に実施するにあたり、来年度は予算を議決いただいたのち、実施設計も進めていく予定です。  
それらを同時進行しながら、実効性のある組織のあり方等について、今後も検討を進めてまいります。
- 委員長 それでは、本日の協議を終了したいと思います。

#### 4. その他

- 委員長 最後に、次第の「4. その他」ですが、本日で今年度の図書館協議会は終了となります。
- 委員の任期は 2 年間ですので、各校長先生の異動等が無ければ、この顔ぶれでもう 1 年間、協議会を進めていくこととなりますが、新年度の開催時期等について、現時点での事務局のお考えはいかがでしょうか。
- 図書館長 平成 31 年度の当初予算はこれから議会で審議されるため、まだ確定的なことは

申し上げられませんが、例年、年3回の開催となり、第1回は5月中旬頃までに実施しております。

具体的には新年度が近づきましたら、日程調整の連絡をさせていただきますので、よろしくお願いいたします。

委員長 詳細はまた年度末頃に連絡があると思いますが、例年通りであれば、5月中旬に開催の見込みであるということで、よろしくお願いいたします。日程については、3月頃に事務局から委員のご都合を確認し、決定いたします。

これにて第3回図書館協議会を閉会します。

円滑な協議にご協力いただきまして、ありがとうございました。

—以上—