

はじめに

拙著『図書館長論の試み ―実践からの序説―』（以下、『館長論』と言う）を2014年5月に上梓して7年が過ぎました。この拙著に次ぐものを、との執筆依頼を受けて、あらためて寓居の壁面の一角を占拠する図書館関係の本を見渡したとき、あることに気づきました。それは、自動車関連の本ならば、筆者の大半はユーザーです。メーカーが「いいものをつくりました。どうぞお乗りください」といった本はほとんどありません。「いいものかどうか」はユーザーが決めるのです。そしてその評価が販売実績に現れるのです。

では、図書館はどうでしょうか。肝心の市民が図書館を評価した本はほとんどありません。たまに一般誌の特集で図書館が取り上げられても、施設の新しさや居心地の良さに言及するコメントばかりです。なかには、館内に漂うカレーや珈琲の香りまでも評価の対象とされ、肝心の図書館の蔵書に触れた記事は残念ながらほとんど見当たりません。ましてや、図書館の「賑わい」を勘違いしているのではないかとコメントに危惧する昨今です。

利用者の声に耳を傾けている、と図書館員は言います。しかし、その声は市民のほんの一部の利用者の声に偏っていないでしょうか。その声を決して否定するものではありませんが、公平な公共サービスとして、大多数のサイレント・マジョリティの不満や要望を不断に吸い上げる努力をしているのでしょうか。

本書は、どうして図書館は行政の中で評価されないのか、そして、市民に図書館を届けるにはどうすればいいのかという視座で、課題を列記するだけではなく、どうすれば改善が図れるのか、瑣末な実践などを基にまとめました。

図書館現場を離れて9年余。公務員だったころは何故か見えなかった図書館サービスや図書館員の言動が、市民の目でクリアに見えるようになってきました。これが現職中に見えていたなら、という忸怩たる思いもあります。

自治体が一つとして同じでないように、図書館も千差万別です。人口、立地、自治体の産業構造、歴史など地域課題はさまざまです。すべての図書館が一律にこうすべきなどと言うつもりは毛頭ありません。本書は、先の『館長論』とは対象を変え、経験年数の浅い自治体の職員や会計年度任用職員、加えて、自治体の業務全般に不案内と思われる図書館業務受託者や指定管理者のスタッフを念頭に置いて書きました。図書館が同じ自治体の関係部署と連携すること

で、また、ほんの些細な取り組みによって、庁内における図書館の存在がより評価され、信頼されることに気づいてほしかったのです。

新しい仕事をするとなるとマンパワーが足りないといった課題に直面します。しかし、人員を要求するなんてもつてのほか、現状維持すら危ぶまれる図書館が少なくありません。そういう事情を勘案し、現状でなんとかやりくりしながらできると思われる範囲に提案はとどめました。

「うちのまちは自主財源が少ないので資料の購入がままならない」という図書館員の声をよく耳にします。自治体の財政力と図書購入費は必ずしも一致しません。そもそも歳出総額に占める図書購入費はきわめてわずかな額でしかありません。予算を獲得できるか否かは、理事者や財政担当者との交渉力と、地域や庁内での不断のコミュニケーションの有無が問われるのです。

その日々の評価を得るために、最低限必要なこと、しかも図書館員一人一人の姿勢で変えられることを書きました。もちろん、その実践が必ず予算や人員の充実につながると約束はできません。しかし、地域の人や庁内の同僚が図書館員を見る目は間違いなく変わります。頼れるパートナーとして見てくれるようになるでしょう。

本書は2部から成っています。Ⅰ部は私の拙い文章です。Ⅱ部は図書館長または図書館長経験者に卓見を寄せてもらいました。共著者として協力をお願いしたのは、非正規職員、図書館業務に関わる民間企業、大学図書館など、私が経験を欠くキャリアを有する4人に「行政の中の図書館」としてのあるべき司書の姿を論じていただきました。机上の空論ではありません。すべて実践を基にしたものです。容易なこと、困難なこと、すべて体験してきた皆さんです。

小規模な図書館を別にして、一人二人の図書館員の姿勢が変わっても図書館そのものはそう簡単には変わりません。あるとしたら首長の鶴の一声ですが、その良し悪しは歴史が語っています。やはり変わるべきは「図書館員」であるし、変わらなければ図書館に期待を寄せる市民を守れないと思います。これが本書に込めた私のメッセージです。

講演で全国を巡ると、いろいろと質問をいただきます。ある会場で参加者から言われた忘れられない言葉があります。

「変わらなければならないのはよくわかっているのです。でも、講演を聞いて職場に戻り、こう変えてみませんか、と周りに相談しても、さらに忙しくなるのは勘弁してほしいといった感じで、一向に先に進まないのです。内野さんが館長なら絶対に変わるのになあ、と講演を聞いていてつくづく思いました」と。

この言葉は胸に刺さりました。私自身の現職時代の経験から痛いほどわかるからです。組織風土という抗えないものがあることは十分承知しています。上司が違う。同僚が違う。施設が違う。まちや図書館の歴史が違う。図書館員としての雇用環境・条件が違う。図書館は一つとして同じではありません。それは図書館員も同様です。しかし、市民が図書館に求めるものは、そんな「違い」を斟酌してはくれません。いい図書館にしてほしい、という思いは何処も同じです。では、いい図書館とはだれが創るのか。図書館員と市民にほかならないのではないのでしょうか。

2021年9月

内野 安彦

行政マンとして図書館員が忘れていること…もくじ

はじめに

i

I 部

1 章 市民にさらに支持される図書館員になるには

..... 5

- 1 図書館の広報はどれだけの市民に届いているかご存じですか？ 5
- 2 アンケート結果を図書館運営に活かしていますか？ 15
- 3 ローカルなテーマの展示は行っていますか？ 20
- 4 近隣自治体の図書館を日ごろ利用していますか？ 26
- 5 地域の文芸活動や読書推進活動に関心を持っていますか？ 33
- 6 自分は図書館員だと街で名乗っていますか？ 38
- 7 多文化サービスの居場所として図書館をアピールしていますか？ 43

2章 庁内でさらに理解される図書館員になるには 50

1 まちの議会議員の定数をご存じですか？ 50

2 まちが製造・販売している嗜好品ってありますか？ 58

3 図書館統計を単なる結果として処理していませんか？ 62

4 まちの強み、弱みをご存じですか？ 68

3章 まちの活性化にさらに寄与できる図書館員になるには 76

1 まちの知的財産・地域ブランド情報って何ですか？ 76

2 出版業界からの声に耳を傾けていますか？ 82

3 図書館ならではの情報提供をしていますか？ 91

4 まちのすみずみを見歩いていますか？ 100

5 まちを愛する市民の活動に寄り添っていますか？ 104

II部

1章 図書館の仕事の価値を知ってもらうことは難しい？ 千邑淳子

2章 フィンランドの図書館司書に教えられたこと 津田恵子

3章 「流動する図書館員」はどこにたどり着いたか	永見弘美	148
4章 図書館ってやっぱり人だよな	村山秀幸	166
おわりに		187

I 部

I部は、図書館の評価者を大きく三つに分けて考えてみました。一つは「市民」、もう一つは「(役所内の)同僚」、そして三つ目は「地域」です。

「市民」は言うまでもなく納税者です。当然ながら、不断にニーズの把握に努め、図書館法に準拠し図書館の運営状況に関する情報の提供に努めなければならない相手です。

「(役所内の)同僚」は、安全で安心で快適な市民サービスを提供するためのパートナーです。互いに業務内容の理解に努めるのは当然のことであり、連携による相乗効果が期待できるのであれば大いに検討すべき相手です。

「地域」は、図書館を利用する市外も含めた利用圏の住民です。周辺自治体の図書館の設置状況や蔵書構成などを考慮し、より多くの利用者に図書館サービスを享受してもらうことで、地域の活性化につなげることができます。

正規・非正規にかかわらず、図書館スタッフは同じ姿勢で市民サービスに努めてほしいと願っています。それでは雇用不安と低賃金で働く非正規のスタッフの負担が大き過ぎるのではないかとの批判があるかもしれません。しかし、一市民から見れば同じ図書館スタッフです。正規職員であろうとなかろうと、市民が求める職員像に違いはありません。直営だろうと、指定管理者だろうと、カウンター業務の受託者であろうと差異はないので

す。

卑近な話ですが、私が図書館員時代（特に鹿嶋市職員時代）、カウンターに立てば、そこは図書館に關することだけではなく役所全般のよろず相談の場でもありました。小さな役所だったということもあつたかと思います。税金、年金、国民健康保険などはよく尋ねられました。図書館流に言えばレフェラルサービスです。「知り合いが本庁で担当しているので聞いてみますね」などと返答し、仲介をすることは日常茶飯事でした。質問の趣旨を迅速かつ正確に聞き取り、最も適した部署の、できれば最も適した職員につないであげることができれば、「図書館員に尋ねてみて良かった」となるのです。レファレンスで聞き取ることに習熟している図書館員なら得意とすることではないでしょうか。

斯界の泰斗である前川恒雄氏も「特に役所の人たちとは仲良くし、役所の行事などを手伝うときでも、縁の下の方持ちに徹し、働かねばなりません。これによって、役所内で図書館を理解する人が増えるのです。」（『点』6号 2015年12月20日）と述べています。

例えば、駅を降りて目的地の図書館まで1キロほど歩くとします。道中、歩道の幅員、防犯灯の設置間隔、点字ブロックの有無、駅前ロータリー発着の公共交通機関の時刻表や路線図の確認、商店街の人通りや駅前大通りのクルマの往来など観察しながら歩くのが行

政マンの偽らざる生態です。例えば、道路整備課の職員は道路しか関心がないのではありません。

自分の目に映るすべてが市民の置かれている現実の環境であり、そこにもしも市民の安全が危ぶまれるもの、児童の健全育成に適さないものなどがあれば、それが地域課題になるのです。図書館までの道中、お洒落なパン屋と大きな書店しか目に入らなかったというのでは、役所内で図書館員が行政マンとして理解されないのも仕方ないでしょう。

簡単に言えば、行政は「市民の困っていること」をケアする仕事です。何に困っているのか耳にするまでわからなかったというのではないけません。図書館員にも不断の地域点検の目は必要なのです。図書館員が行政マンの目を磨くことによって選書や展示に変化が現れ、他部署の職員が図書館に向ける目が好意的になり、共に地域課題の解決に取り組むパートナーとして信頼を寄せるようになるのです。

1 章 市民にさらに支持される図書館員になるには

1 図書館の広報はどれだけの市民に届いているかご存じですか？

広報とは言うまでもなく情報を発信することです。その方法の一つが紙媒体ならば遂次刊行物やパンフレットなどの発行であり、その目的は発行者の活動内容を理解してもらったり、利用を促したりするものです。だから、なかなか周知が図れない、利用が思うように伸びないと悩んでいるのなら、当然ながら広報の見直しが検討されなければならないのではないのでしょうか。

嗜好品を製造・販売する企業の新商品の売り上げが芳しくなければ、その原因を探るためのリサーチが行われることでしょう。もちろん、当該商品を企画する段階でマーケティングが行

われているのは論を待ちません。例えば、紙媒体の広報物を図書館で考えてみると、真っ先に浮かぶのは、自治体によって名称はいろいろあれど、遂次刊行物の代表的なものは「図書館だより」だと思います。そして、図書館利用の周知を図るものとしては「利用案内」が挙げられると思います。前者は発行していない図書館がありますが、後者は作っていない図書館はないと言いつても間違いはないでしょう。

図書館を日常的に使う習慣のある方は、市役所で転入届等の手続きを済ませると、その足で図書館に行くか、もしくは週末の休みに家族揃って利用カードをつくりに行く姿を私は思い浮かべます。以前住んでいたまちの図書館とどこが違うのか、また、使い勝手、蔵書の数、お気に入りの雑誌の有無、駐車場の使い易さ、駐車料金の有無、そして何より気になるのはスタッフの接遇じゃないでしょうか。気の合いそうな信頼できる職員に初日から出遇えると、「いいまちに引っ越してきたなあ」って嬉しくなるのは私だけじゃないと思います。

カードの新規登録の申請手続きが終わると、スタッフが利用案内を手に「では簡単に当市の図書館について説明させていただきます。お時間はよろしいですか」と尋ねてきます（そうじゃないところもあります）。引っ越しのたびに利用カードをつくっている人には、利用案内を読まずとも図書館の使い方はおおよそわかるので、説明の省略をあえて願う人もいること

でしょう。

さて、新規登録者への説明にあたり、図書館員の皆さんは自分が勤務する〇〇市の図書館の使い方というか、利用制限（資料種別ごとの貸出点数、貸出期間）と資料返却期間の遵守と、場合によっては延滞した場合のペナルティまで説明されてはいませんか。その説明は「遵守事項の誓約」を強要するように市民には聞こえていないでしょうか。

市役所に転入届け出したときの、「ようこそ我がまちへ」の熱烈歓迎ぶりに比べると、図書館は市の貴重な財産である資料を無料で使わせるのですから、厳しくなって当たり前と思っていませんか。

そういう意識は毛頭ありません、と即刻返事が返ってきそうですが、日ごろ延滞資料の督促に多くの時間を、しかも結果的に徒労に終わることの少ない時間を費やしていると、つい「遵守事項の誓約」を求めるような口ぶりになっても仕方ないことかもしれません。しかし、図書館利用者の大半はルールを順守してくれる善良な人たちです。例えば、水道使用の申し込みに行った市役所の水道課の窓口で、使用料が滞ったら水道は止めることになりますよ、なんと言われるでしょうか。自分が図書館利用カードの申請に行って、もしも延滞するような場合は……なんて言われたらどんな気分になるか想像してみてください。

市民は図書館サービスの何を知りたがっているか考えてみてください

新規利用者への説明のマニュアルを考えてみてはいかがでしょうか。もしも図書館に初めて来館され、図書館サービスの基本的なことすら知らない市民が、「返却期限の過ぎた資料がご自宅にある場合、あらたな資料の貸し出しはできませんのでご注意くださいね」なんて言われたとしたら、図書館デビューは楽しい記憶になるとは到底思えません。

図書館の利用カードの申請者は、大別すれば図書館の利用経験者と初めての方になります。でも、図書館員の説明はその区別なくワンパターンになっていないでしょうか。説明時に使用する「利用案内」のリーフレット（パンフレット）は、大半の図書館ではせいぜい一般向けと児童向けの二種類（日本語のできない外国人向けは別にして）です。実は初めて図書館を利用する人に一番大切な「図書館ってこんなところなのです」といったガイダンスを行っている図書館は少ないように思います。図書館員の誰もが図書館を一度も使ったことのない市民に対して「ぜひ一度、図書館にお越しください」と言うのは、我がまちの図書館サービスを享受してくださいという意味ではありません。どこのまちの図書館でもいいので、図書館の世界を是非とも知ってほしい、という意味ではないでしょうか。図書館の自由やら図書館法の理念やら、語りだしたら止まらない熱い思いが図書館員には必ずあるはずです。それを手短かに伝えていま

すでしょうか。初めて図書館を利用する方には、資料を延滞したら云々ではなく、ここから入って行ってほしいと思うのです。きっと、図書館ってすごいサービス機関なのだと感動すると思います。

自治体が転入者に対して懇切丁寧な生活ガイドブックを提供するように、市民がどんな図書館サービスを受けることができるのかを平易に伝えることが必要だと思うのです。いろんなまちで図書館を使ってきた方が「図書館ってこんなこともわかるのですか」と驚かれるのをカウンター越しやフロアワークで経験したことがある図書館員は多いと思います。全国共通の基本的な図書館のサービスを知らずに何十年も図書館のユーザーだったなんて方は珍しくありません。図書館を初めて利用する方は近隣自治体の図書館が使えることすら知らない人もいます（例外はあります）。

例えば、国立国会図書館の図書館向けデジタル化資料送信サービスを受けられる環境整備をしていない図書館であれば、県内では〇〇市ほか、いくつかの図書館でこのようなサービスが受けられますよとか、市民に図書館を開放している大学や専門図書館が市内や近隣にあれば、こういった公共図書館以外の図書館サービスも身近に使えることなど、〃図書館の世界〃が市民に提供できる〃有益な情報〃はいくらでもあります。図書館員にとってそれは常識であって

も、多くの市民にとってそれは常識どころではなく、「一度も聞いたことのない（届いていない）情報」なのです。情報の拠点と言われて久しい図書館でありながら、あまりにお粗末な状況ではないでしょうか。

大半の図書館で取り組んでいる利用者アンケート調査の結果からもそれはわかります。レファレンスサービスすら利用したことがない、それどころか、どういうサービスであるのかを理解していない人が未だに少なくないのです。

例えば、市役所の商工振興課が作成した市内ラーメン店マップ、観光課による機能別トイレ案内付き市内名所旧跡訪ね歩きマップ、農林課の地元食材でつくる簡単レシピ集など、いまの役所はいつでもお得な情報がカウンターやフロアに溢れています。図書館だって情報の拠点を標榜するのであれば、隣接自治体を含めた図書館マップや、市民に開放している地域文庫マップ、さらには新刊書店、古書店、ブックカフェなど本のある空間マップといったようなものを提供できたら、市民に喜んでもらえるし、このような資料を作成する過程で、地域とさらに近い関係づくりもできるのではないのでしょうか。

つくってみたいけれど、スタッフも手いっぱいというのであれば、「図書館だより」で連載モノとして紹介していくのはいかがでしょうか。

読まれる「図書館だより」をつくるには

「図書館だより」と言えば、カレンダー、新刊レビュー、行事案内、ベストリーダー、ベスト予約本といったコンテンツが定番と見受けられます。「図書館だより」創刊にあたり参考にした図書館が概ねそのようなコンテンツだったので、という流れのような気がします。全国の「図書館だより」を見て総じて言えるのは、市民参加の紙面がない、ということです。これが一般的に『広報○○』（○○は自治体名）と称する広報紙との紙面の大きな違いです。編集に係る人件費、印刷製本費、配布に係る費用など、同じ広報紙と称しても到底比較になるものではありません。しかし、広報の基本は同じです。それは読者に知らせたい事柄と、市民が何を知らなければならないかを把握した情報提供です。自治体によっては、通常の広報紙と性格を区別して「お知らせ版」として発行しているところもあります。お知らせ版は市民が知らなければならないことより、行政が知らせたいことを載せるので、市民が登場するようなことはありません。さて、「図書館だより」ですが、大半は図書館の知らせたいことのみで、市民のニーズを把握したうえでの情報の提供にはなっていないような気がします。というか、知らせたいことは本当に市民が知らなければならないことなのか、市民にとって有益な情報なのか、常に検討・検証しながら発行されているのでしょうか。

おわりに

学校図書館員向けには手取り足取り丁寧なハウツー本がたくさん出ていますが、公共図書館員向けの同種の本はあまり見かけません。学校図書館のような一人職場と違って、公共図書館は自治体の規模の違い、運営形態の違いなどがあり、一律に書くことは困難です。「権限がない」「情報が共有されていない」「自治体の事情が違い過ぎる」など、読者によっては、そう言われても、と嘆息する声が聞えてくることも承知しています。

図書館サービスの課題や問題点を指摘する本や研究論文などは枚挙にいとまがありません。しかし、具体的にどう対応すればいいのか、だれがそれを評価するのかまで、そしてその評価はどこに（なにに）行きつくのか。本書のように書かれた本はなかったと思います。現場で、地域で、そして日ごろ図書館を使わない人たちとの交流の中で学びが本書の筆を取らせました。瑣末なことばかりと思われるかもしれませんが、ただ理想を語るだけでは図書館が置かれている現状は決して良くはならないと思います。

日ごろ、図書館の「外」の世界とのコミュニケーションを深めることに積極的ではない図書館員には少々きつい言葉もあったかと思います。それは私の個人的な見解というよりも、多くは市民や役所の同僚の真摯な声を代弁したものです。

昨今、全国の図書館を巡っていて感じるのは、新刊コーナーに並ぶ本が他館と非常に似ていることと、地域資料がかなり買い控えられていることです。駅前の書店の地域資料コーナーには置いてあるにもかかわらず、肝心の図書館にはない、といったことは珍しくなくなりつつあります。予算が厳しさを増す中、貸出点数を伸ばさなければいけないからといって、借りられない本の購入を控え、利用頻度の高い本を数多く収集した結果、貸出点数も来館者数も増加し、評価は「S」となったとしても、市民のための図書館にさらに一歩近づいたとは、私は到底思いません。

本書はいろいろな方に助けられました。現職の図書館員（直営館、指定管理館、正規、非正規）には現状を詳細に伺いました。また、図書館勤務のない自治体職員にも、図書館をどのくらい理解しているか尋ねました。さらに大学の授業をとおり、司書課程履修生の声も本書には反映されています。

それぞれのキャリアを活かした見識で本書のⅡ部を埋めてくれた千邑淳子さん、津田恵子さ

ん、永見弘美さん、村山秀幸さんにお礼申し上げます。

また、I部の私の拙稿を丁寧かつ適切に推敲してくれた秋本敏さん（元ふじみ野市立図書館長）、石川靖子さん（横手市立平鹿図書館司書）、豊山希巳江さん（山武市成東図書館）に感謝いたします。

最後に、拙稿の提出の約束を繰り返し反故にしたにもかかわらず、ひたすら待っていてくれた樹村房社長の大塚栄一氏には衷心より感謝申し上げます。

2021年12月

内野 安彦

■編著者プロフィール

内野 安彦（うちの やすひこ）

1956（昭和31）年茨城県鹿嶋市生まれ。鹿嶋市、塩尻市に33年間奉職。両市で図書館長を務め、定年を待たず早期退職しフリーランスに。現在、古書店「雀羅書房」店主

著書に『だから図書館めぐりはやめられない』（ほおずき書籍 2012年）、『図書館はラビリンス』（樹村房 2012年）、『図書館長論の試み』（樹村房 2014年）、『図書館はまちのたからもの』（日外アソシエーツ 2016年）、『クルマの図書館コレクション』（郵研社 2016年）などがある

行政マンとして図書館員が忘れてのこと

2022年 1 月20日 初版第 1 刷発行

編著者 内 野 安 彦
発行者 大 塚 栄 一

検印廃止

発行所 株式会社 樹村房

〒112-0002
東京都文京区小石川5丁目11-7
電 話 03-3868-7321
F A X 03-6801-5202
振 替 00190-3-93169
<https://www.jusonbo.co.jp/>

本文組版／難波田見子
印刷・製本／亜細亜印刷株式会社

© Yasuhiko Uchino 2022 Printed in Japan
ISBN978-4-88367-357-5 乱丁・落丁本は小社にてお取り替えいたします。