

私たちは、こういう図書館を望む

よりよい練馬区の図書館をつくる会
発行責任者 事務局長 関 日奈子
〒176-0024 練馬区中村 3-10-6
Tel&Fax 03-3990-6327
<http://betterlib.exblog.jp/>
E-mail: yoriyoitosyokan@hotmail.com

作成 2005 年 5 月 17 日
改訂 3 2005 年 8 月 22 日

----- 目次 -----

はじめに

私たちの望む図書館像

- 1 地域の情報センターとしての図書館
- 2 すべての区民へ平等なサービスを
- 3 私たちが望む職員像
- 4 住民と一緒に創っていく図書館

私たちの望むサービスを実現するために

- 1 図書館政策の策定を
- 2 政策策定とマネジメント能力のある館長を
- 3 職員の労働条件と身分の保障
- 4 予算・施設の充実
- 5 中央館・地域館の運営体制
- 6 図書館運営の評価
- 7 効率のよい運営でコスト減を

私たちが求める具体的なサービス

- 1 選書
- 2 レファレンスサービス
- 3 児童サービス
- 4 YAサービス
- 5 障害者サービス・アウトリーチサービス
- 7 ビジネス・就業・起業支援
- 8 多文化サービス
- 9 議員・行政へのサービス
- 10 地域の文化をつくる

はじめに

この文書は、私たち「よりよい練馬区の図書館をつくる会」が目指す、「練馬区の図書館を充実、発展させる」とは、具体的にどういうことなのかを明らかにし、

「健康と活力あふれる文化のまち ふるさとねりま」にふさわしい図書館を行政・図書館職員と区民・利用者・ボランティアが相たずさえて、一步一步作り上げていこうとするものです。

内容は、利用者からのアンケート回答をはじめ、図書館職員のご意見も反映しています。今後も常に、広くみなさんのご意見をお伺いし、活動を展開する中で、更によりよいものにして参ります。

私たちが、一時的な問題解決、一部の立場のみの論理や利益、民営化絶対反対論などに見られる、偏狭で硬直的な考え方に立ってないことを、ご理解いただければ、幸いです。

私たちの望む図書館像

1 地域の情報センターとしての図書館

- ・わたしたち区民は、様々な課題を持って図書館を訪れます。
求める情報は趣味や娯楽に限りません。法律問題(離婚や財産分与や土地・マンション問題、弁護士の探し方、訴訟の方法…)病気とどう闘うか(医者から勧められた治療法でよいのか、病院や医者を選び方、闘病中の家族との接し方…)年金など老後の生活について、仕事上どうしても必要な情報、起業の方法、家の建てるための知識、住民運動の始め方、子どもの教育問題…ありとあらゆる情報や問題解決のヒントを求めて図書館へ行きます。
なぜなら、地域の図書館はわたしたち区民にとって最も身近で気軽に訪れることのできる唯一の公共の情報提供機関だからです。身近な問題から、地域で共有する問題、高度な情報要求まで区民は区立図書館に幅広い情報提供を期待しています。
- ・これからの日本はすべてに自己判断・自己責任が求められる社会となり、収入格差もどんどん広がっていきます。
自ら進んで情報を求めていかない限り、損をしたり社会から取り残されてしまいます(ぼんやりしていたら、年金ももらい損ねてしまうらしい!)。情報化社会といってもインターネットや街の本屋だけではほんの一部の情報しか手に入りません。
そんな中で、無料であらゆる情報を提供する図書館はますます地域になくはならない施設となっていくでしょう。このような過酷な社会を作ろうとしている国や自治体が、住民のよりよく生きる権利を保障し結果として社会を発展させるために、責任を持って整備すべき施設といえます。自己責任型社会のアメリカでは、日本とは比較にならないほど公共図書館に予算がかけられ、質・量ともに整備されています。
- ・しかし地域の図書館だけで提供できる情報は限られています。だからといって都立・国会・専門図書館まで気軽に足を伸ばせる区民はほんの一部です。区民の情報要求にとことん応えるために、以下のような図書館の基本的サービスを徹底して行ってください。
 - :リクエスト=所蔵していない本は購入したり都立や近隣、他県の図書館からも取り寄せる
 - :レファレンス(情報案内)=自館で解決できなければ都立や国会図書館に依頼する
 - :大学図書館や関連機関の紹介地域の小さな図書館は日本中の、場合によっては世界中の図書館とつながる窓口であるはずですが。
- ・簡単に「ありません」「わかりません」とは決していわず、求められた資料は草の根わけても探します。そのような公共図書館の使命を練馬区全館で実現してください。

2 すべての区民に平等なサービスを

- ・公共図書館はすべての住民が利用する権利を持っています。
図書館には赤ちゃんから、老人までがいきます。障害を持っていたり、日本語が不自由であったり、仕事その他の関係で利用しづらい人たちがどうしたら利用できるか、図書館は常に考え利用の障害となっているものを取り除く努力をしてください。
- ・住民ひとりひとりの要求に無料できめ細かに対応する図書館のサービスは、時には効率が悪く、コストがかかる面があるでしょう。しかしだからこそまさに民間にはできない公共性の高いサービスとしてわたしたち区民は図書館を支持し、期待しています。
- ・練馬区立図書館は貸出数や予約数から見ても、多くの区民に親しまれるような高いサービス実績を作ってきたことは間違いないと考えます。(資料をご覧ください)
さらにどんな区民にも行き届くような、平等なサービスを追及して行ってください。具体的なサービスについては後の章で述べます。

3 私たちが望む職員像

- ・どんな資料を揃え保存していくか、また本の並べ方・目録データや検索システムの充実など資料を探しやすくするための工夫、情報案内(レファレンス)…図書館が単なる書庫や貸し本屋になるか情報センターになるかは、館長を始めとする職員の力量にかかっています。
- ・私たちは、地域を良く知り・専門知識を持ち・サービスに骨惜しみしない職員がいる図書館を望みます。
- ・すぐれた図書館を作るには、職員が図書館についての専門知識を持っていることが必須です。
司書講習で学ぶ技術や図書館の理念、図書や出版についての知識などはインターネットなど情報技術とあわ

せて図書館で働くために最低限必要です。その知識に経験やさらなる研鑽を積み重ねることで職員は成長していきます。

- また若手からベテランまで図書館員は集団で仕事をし、個々の知識や経験を集め蓄積して図書館サービスを成長・発展させていきます。ありとあらゆる情報を扱い、利用者を限定しない公共図書館では、ひとりの職員の力だけではほんのわずかなことしかできないからです。
- 職員の質が図書館の質を決めるとさえ言えます。
- 図書館は「図書館法」があっても必置の施設ではなく、国がサービスの最低水準を法で定めているわけでもありません。それは、図書館が住民のニーズに応じたサービスをするように、各自治体の自主性に任せているからです。(だから自治体によって、図書館サービスの優劣は甚だしい差があるのです。)
- 常に地域のニーズや声に耳を傾け、ひとりでも多くの住民に使ってもらえるよう努力をしていくような職員を私たちは望みます。それによって儲かるわけでもなくかえって忙しくなるうとも、区民の喜ぶ顔に報われるような職員を望みます。

4 住民と一緒に創っていく図書館

- 図書館は地方自治体独自の政策で創っていくものです。
- 図書館法第3条では「図書館は、図書館奉仕のため、土地の事情及び一般公衆の希望にそい、…おおむね左の各号に掲げる事項の実施に努めなければならない。」(この後には資料収集や分類・配列・目録、レファレンス、相互貸借等々の業務が続く)と謳われています。図書館は住民自治によって運営されることを義務付けられているといってもよいでしょう。
- 練馬区では区民と行政・図書館職員と一緒に図書館をつくってきた歴史があります。これは日本の図書館の歴史からみても貴重な例で、区と区民の大きな財産だと思えます。(この歴史の概要については、参考資料をご覧ください)
- しかし図書館設置時や利用者懇談会での散発的な意見聴取は行われてきた一方、区の全体的な図書館政策へ住民の意見を反映させることはなかったのではないのでしょうか。
- そのため是非図書館協議会を設置し、住民代表委員も公募し、図書館政策を提言してほしいと思います。(全国的にも協議会委員を公募し、積極的に政策を提言している図書館協議会は少なくありません。その具体例は参考資料をご覧ください。)
- 住民といっても立場や意見はさまざまです。カウンター・電話・投書で希望を伝える、アンケートに答える、利用者懇談会に出席する、利用者の会やボランティアに参加する、協議会委員に立候補する等、ひとりでも多くの住民の声が反映される方法を複数用意することは大切です。一部の偏った意見や住民運動にのみ図書館政策が影響を受けてしまう危険を避けることもできます。
- 光が丘図書館長は教育委員会における答弁で、図書館協議会には住民は参加できないと間違った法解釈をし、区民の意見を聞く体制についても現状で充分であるように述べています。また、「現在多くの苦情をいただいているが、これはカウンターにていただいているものではなくて、電話、手紙およびメールにていただいている。」とカウンターで利用者の声に耳を傾けることも眼中にないようです。わたしたち区民は住民参加への図書館長のこのような姿勢に、たいへん疑問と不安を感じます。

私たちの望む図書館サービスを実現するために

1 図書館政策 = 図書館サービスの中・長期計画を策定し、予算確保やサービス向上に努めてください。

- 練馬区には、図書館建設計画や子ども読書活動支援など一部のサービスに関する政策・計画はあっても、11館全体を統括する図書館政策や将来を見通したサービス計画がありません。
- 練馬区の図書館が目指すもの(理念やサービス目標・到達点)を明文化し、区民に示してください。
- 図書館は行政の他の部署のように、法律や国の基準に従って決まった事業を行えばよいところではありません。教育基本法や図書館法の精神に基づき、自治体ごとに自由にサービス・事業を企画立案し実行していくところに特徴があります。そのため、自治体によって図書館サービス水準に大きな較差があります。区民の求めるサービスを実現するには、練馬区独自の図書館政策を策定し、計画に沿って実行していく必要があります。

2 政策立案能力・マネジメント能力のある館長を

- 図書館長のリーダーシップは、図書館業務が良く理解できたところから始まり発揮されます。したがって、適切な指示が行える専門的知識を必要とします。

- ・ 11 館を統括し、図書館を引っ張っていく光が丘図書館長には、区民ニーズに応える図書館政策・サービス計画を策定でき、それによって予算や職員を確保する能力が必要です。
- ・ また、職員ひとりひとりがモチベーションを向上させ、集団としてサービスを充実・発展させていけるように導くことのできるマネジメント能力も必要です。
- ・ 更に忙しい中でも、定期的にフロアやカウンターへ出て、利用者と接しその声に耳を傾けてほしいと思います。
- ・ 残念ながら専門職制のない練馬区では、専門知識や図書館経験がありかつマネジメント能力のある優秀な人材を、公募により確保することも選択肢のひとつと考えます。

3 職員の身分保障と労働条件の確保

- ・ 司書資格を持ち経験を積んだ職員を強制異動させ、図書館の知識のない職員を配属し3～4年で異動させるやり方は税金の無駄遣い以外の何ものでもありません。どんなに優秀な職員が配属されようと、その3～4年は図書館の基本知識を学ぶだけで終わってしまうからです。

図書館員の専門性とは、利用者(住民)の知識や頭脳に直接かかわるもので、資料や情報と人を結びつけるコミュニケーション的役割をもっています。したがって、資料や情報に対して高度な知識と能力そして知的熟練が求められます。例えばレファレンス(利用者の質問に答え、資料探しや調査研究を援助するサービス)の実力は、基礎的な資料知識を持ち、実際にカウンターで質問を受け真摯に答え続けることで磨かれます。私たちは、図書館の知識や経験を積み、熱意を持ってサービスに取り組む常勤職員が、希望する限り図書館で働き続けてくれることを望みます。

- ・ 専門性の高い職員を確保するには、身分と労働条件の保障が必要です。

生活できないような低賃金や短期間の雇用では、勤務時間外に自己研鑽を重ねたり実務経験を積んで実力を蓄積していくことができません。

練馬区では常勤職員の司書率・経験年数が低いため、非常勤職員である64名の図書館協力員が実質的にサービスの中心を担い業務のノウハウを蓄積して、図書館サービスを支えてきました。8割が司書資格を持つ図書館協力員が今まで実力を発揮できたのは、雇用年数の限定がなく安心して働き続けられたことが大きいと考えます。しかし、同じように働いているにもかかわらず、常勤職員より賃金が大幅に低く、自活できるような待遇でないことは大きな問題です。

4 予算・施設の充実

- ・ 区の公共施設の中でも図書館は最も区民に利用され支持されている施設です。税金の見返りを感じられる公共施設として図書館をあげる区民は多いでしょう。
- ・ しかし、資料購入費は年々減らされて資料の種類が限られてきているようです。中央館代わりの光が丘図書館も利用率に比べて狭いため、土日は大混雑し、いつも貸出中の資料ばかりで調べものにも不便です。視聴覚室などの施設も機能的に不十分です。
- ・ 図書館が練馬区民の情報センターとしての役割を果たすために、資料購入費を増額してください。
- ・ 12館目の図書館を早く建設してください。できれば練馬区の利用状況にふさわしい大規模で充実した中央館をつくってください。

5 中央館・地域館の運営体制

- ・ 各地域館の特色を生かすと同時に、11館をシステム化し連携を強化し、レファレンス・児童・障害者サービスなど館によってサービス水準の差が出ないように運営してください。

6 図書館運営の評価

- ・ 図書館運営・サービスについて常に自己点検・評価を行い、サービスの向上を図ってください。

：利用者満足度調査(アンケート)を定期的に行い、区民ニーズをサービスに反映させてください。

：貸出・予約数以外に、レファレンスや各種サービスの達成度を測る指標を設定してください。

：自らの点検や評価に加えて、区民や学識経験者などによる外部評価も必要です。図書館協議会の設置はそのためにも有効です。

7 効率のよい運営でコスト減を

- ・ 素晴らしい図書館サービスで全国的に有名な浦安市立図書館では、館長以下40名の職員のうち9割が専門職司書です。少ない人数で、利用の多い中央館プラス4分館の運営をし、さらに児童・障害・アウトリーチ・ビジネスなど多様なサービスを高水準でこなしています。
- ・ 経験を積んだモチベーションの高い職員集団で運営されれば、業務の効率が上がり、少ない人数で質も高いサービスが可能になります。
- ・ 効率化することで利用者サービスも向上する事務(図書発注、予算・購入など)の見直し、集中化、IT化による改善は、大いに進めてください。労働組合からも提案されています。
- ・ 効率化とよいサービスの提供は、本来矛盾するものではありません。現場と仕事を知る職員自身が、意欲的に取り組みれば創意に満ちた工夫が生まれるものです。区民・利用者の知恵も借りてください。

私たちの望む具体的なサービス

1 選書

- ・ 資料の選定基準を作成して公表し、そこに区民の意見も反映させてください。
: 予算に限りがあること、優先する理由、優先度の低い図書への対応などを丁寧に説明してください。
: 区民からの意見を求め、反映することで区民参加型の選書となり、アンケートで必ず出される不満が大幅に下がるでしょう。
: 選書結果を具体的に評価し、次の選定基準に反映してください。
- ・ 限られた予算の中で本を選ぶためには、選書担当の職員が自分の図書館の利用状況や蔵書構成をよく把握していなければなりません。
 利用統計で把握できるのは、分野ごとの所蔵冊数やおおまかな利用傾向だけ。1冊1冊が異なる内容を持つ本を扱い、ひとりひとりが異なる情報を求める利用者にサービスする図書館では、カウンターやフロアで常に「今」の動きを把握していかなければ、「生きた」蔵書を維持できません。
 選書は、本や出版に関する知識が豊富で、かつ利用者と蔵書をよく知る職員が担当してください。
 - ・ 限られた予算を効率よく使うために、11館の選書を一元化しより多くの資料を購入してください。
 - ・ リクエストや、利用状況をよく把握して区民のニーズを選書に反映させてください。
 : 地域ごとの区民の資料要求に応えるために、地域館の職員も選書に参加してください。
: インターネットで購入希望図書を聞く仕組みをつくるなど具体的な方法を講じてください。

2 レファレンスサービス

- ・ 区民が情報・資料を探す手伝いを徹底的に行う体制を全館で作ってください。
: 本にもインターネットにも幅広い知識があり、どんな質問にも的確・迅速に答えられる職員を増やしてください。
 現状では職員によって対応の良し悪し・質問への回答能力に大きな差があります。わたしたち区民が切実な問題を抱え情報を求めて図書館へ行く時、信頼できそうな職員・質問に答える実力のありそうな職員を探して相談します。頼りない職員ばかりでは質問する気持ちも失せ、図書館へも期待しなくなってしまいます。
: レファレンスの実力は、利用者の質問に真摯に答え続けることでしか磨かれていきません。経験が何よりも大切です。同時に、個々の職員が獲得したノウハウやレファレンス事例を蓄積し、職員集団全体の実力を向上させていくことも必要です。研修にも力を入れてください。
: 図書館の入り口近くには総合的ナビゲートをするカウンターを設置してください。
 図書館の使い方、本の探し方、資料の配置場所案内など図書館のすべてについての道案内をするために、資料やサービスに精通し経験豊かで赤ちゃんから老人にまで対応できる専門職員がそこに座ってください。
: 利用の多い図書館では、資料を案内する職員はひとりではとても足りません。検索機や書架のまわりなどフロアにも案内・相談係の職員を配置して利用者が資料を探す手伝いをしてください。「何かお探しですか」と声をかけたり、区民が話し掛けやすい雰囲気を作ってください。
- ・ 区民が自分で調べものができるように、工夫をこらして使いやすい図書館をつくってください。
: 検索システムを充実させ、図書のデータには内容細目などできるだけ詳しい情報を加えてください。
: 区民の調べものに役立つような情報を発信してください。パンフレットや掲示・WEBページ上など多様な形で積極的に提供してください。
: 本を探しやすいような、配架やサインを工夫してください。
- ・ 図書館のレファレンスサービスを知らない区民はたくさんいます。みんなが平等にサービスを受けられるように、もっとPRしてください。

- ・子どもやヤングアダルトへのレファレンスも重要です。力を入れてください。
- ・インターネットなど情報のデジタル化の波に乗り遅れた区民のために、インターネットや検索機の使い方・情報の探し方を教えてください。定期的に講習会を開くなど、情報弱者に優しい図書館であってください。
- ・インターネットでレファレンスを受けてください。
:相談者の諒解のもとに、レファレンス内容をだれでも見られるようにしてください。
:相談員の指名制が好評との荒川区の例も参考に検討してください。

3 児童サービス

- ・図書館は子どもたちが自由に、楽しみの中で多くの良い本と出会うことで、将来複雑な世界を立派に生きていけるような豊かな精神を養い、同時に生涯にわたる良い読書習慣を身に付けるところです。
そのような「人」を育てる、学校とは違う、しかし是非とも必要な「もうひとつの教育機関」です。
- ・子どもたちにとって、いつでも好きな本が読め居心地がよく、カウンターで暖かく接し本のことを教えてくれる専門職員がいる図書館が身近にあれば、どれだけ生活を豊かにし成長を助けてくれることでしょうか。
- ・現在行われている *本の探検ラリー *ブックトーク *よみかせ講習会 *ブックスタートなどの事業をはじめ、日々の選書、発注、除籍といった一連の蔵書管理、読書相談、調べ学習などへのレファレンス、図書館見学や学校訪問、団体貸出など学校との連携、おはなし会、お楽しみ会、わらべうた、工作会などの行事や多彩なサービスは子どもと本をよく知るベテラン職員にささえられています。
そして、異動の多い常勤職員に代わり現在の児童サービスを支えているのは、図書館協力員です。
- ・児童サービスを支える児童図書館員には、幅広い活動と高い資質が求められます。
:「子どもを知る」の中には、「練馬」の子どもを知る、つまり自分の館に来館する子どもがどのような地域に住み、どのような学校に通い、どのようなカリキュラムの授業を受けているのか...等の「地域の知識」も含まれます。
:来館する子どもたちにとっても安心して相談できる自分の知っている職員がいつも自分の最寄の図書館にいる、ということが重要で、そういう信頼関係は一朝一夕ではできません。(信頼する人から薦められる本だからこそ、読んでみようという気も起こるものです)
:専門性を養うために、知識や経験の蓄積が必要なことはいまでもありませんが、さらに「地域を知る」という視点からも、専門職員が継続してサービスすることは必要ですし、各館に必ず自館の蔵書と利用者、地域のニーズを知る児童図書館員が必要です。
:地域の子どもに関わる機関との連携も地域の児童図書館員にとっては重要です。
ブックスタートでは保健相談所、学校対応では、むろん保育園、幼稚園、小学校、中学校、高校の先生そのほかおはなし会などに関わる地域のボランティアの方との連携も重要です。
子どもたちの来館による調べ学習のサポート、夏休みの宿題、調べ学習についてのカウンターでのレファレンスなどは蔵書の知識、地域資料の把握と共に、練馬の子どもたちの授業の単元についての知識も必要です。
それには日ごろ学校と連携をとり、地域の先生ともネットワークを持っている職員でなければ、十分な対応は出来ません。
「よんでみようこんなほん」は、地域文庫の方々とともに本の選定から現物の印刷まで、ほぼ1年かけて作成している大事業です。
- ・図書館児童サービスに協力している地域文庫やサークルのメンバーは、今後も知識と経験を積んだ協力員とともに、児童サービスの発展に努めていきたいと願っています。

4 YA(ヤングアダルト)サービス

- ・児童から成人になる過程にあるYAに対するサービスは重要です。
- ・練馬区子ども読書推進計画が策定され、その必要性が認識されました。
- ・図書館で情報を調べて、探して見つけ出し、その情報を如何に処理するか技術を身につける。自分の能力を発達させ自己を豊かにする。自分の課題を解決する能力を培う。
これらのことは、公共図書館のサービスによって青少年が獲得することが可能です。
- ・そのためには知識と経験の豊かな職員が必要です。
:職員が質の高いサービスを提供するために、学習の機会を設けてください。
- ・YAサービスは、職員とYAとの交流の中で、若者文化の創造の場として発展してほしいものです。
:11館のうち、青少年コーナーを設けているのは、光が丘、関町、貫井、南大泉、小竹。

- :開館以来YAサービスが続いている関町や大泉をはじめ各館のノウハウをもとに発展させたい。
- :独自のニーズを持つ世代に合う 資料の収集 利用しやすいコーナー作り 学習支援。
- ・このように、利用者と共につくりあげていくサービスは、最も委託になじまない部門と言えます。
- ・YA コーナー資料の充実を(以下は一案です。 - 地域ごとに利用者との話し合いで展開してください。)
- :中高生の女子は、ファンタジーと恋愛ものが好きでよく読む。また、男子は、いわゆるライトノベルを好んで読んでいます。まずこれらを集めた一角をつくる。
- :ライトノベルを卒業しそうな利用者のために、重松清や石田衣良、恩田陸、山田詠美などの青春小説を集めた一角を隣に設ける。
- :映画やドラマ化された本には興味を示すので、「映画・ドラマ原作本」を展示した一角をつくる。
- :小説のほかに、現在続々と発行されている中高生向けの図書を集めた一角もつくっておく。
- ・宿題サポートコーナーの設置
- :数学や理科、社会など教科関連の、わかりやすい解説本や資料集を集めたコーナーを設けて気軽に学習できるようにする。
- ・進路コーナーの設置
- :中高生向けに書かれた仕事の本や、進学・進路を考えるための資料をそろえたコーナーもつくる。
- ・マンガ資料の一層の充実
- :練馬区は、南大泉図書館を中心にマンガ資料は充実していると思うが、より一層の充実を図る。
- :ただし、貸出については回転をよくするために一般図書と区別し、期間を短くする。
- ・中高生向けのレファレンス対応
- :中高生には、調べるテーマを持って来館したとしてもテーマの何を調べたいのかさえははっきりしない利用者が多い。一体何を調べたいのかを探り出し、自覚させることから始めるようなやさしく親切なレファレンスをおこなう。
- ・課題応募(レポート)事業の検討
- :YAから社会人までを対象にしっかりした読書奨励の機会を提供。
- :テーマを定め、必要な文献をリストアップし、期限を決めて挑戦者を募集。
- :専門家の評価を経て、表彰なども取り入れる。
- :杉並区では、「図書館を使った“調べる”学習賞コンクール」「子ども文学賞」などがあります。

5 障害者サービス・アウトリーチサービス

- ・人は誰でも年を取ります。またいつ病気や事故で障害を負うかわかりません。障害者サービスは誰にとっても他人事ではありません。
- ・練馬区の障害者サービスは全国的に見ても高水準にあります。視覚障害者への録音・点字図書の制作と貸出、対面朗読、利用者への電話での希望聴取、聴覚障害者への手話・筆談での対応などきめ細かいサービスが行われています。
- ・しかし、担当する職員が個人的に研鑽を積み長時間残業することでサービス水準を何とか維持しているのが現状のようです。
障害者サービスは特殊なサービスではなく、区民誰もが障害なく図書館を利用できるようにするための当たり前のサービスです。少数のスペシャリストやボランティアに「お任せ」ではなく、全館の職員が「当然の」サービスとして受け止め、しっかりした業務体制を作ってください。
:館毎のサービスの格差をなくし、受けたいサービスが近くの図書館で受けられるようにしてください。
- ・障害者が利用しやすい図書館。これはすなわち誰でもが利用しやすい図書館という本来の姿です。
:施設面(バリアフリー)のみならず、そこで働く職員の意識が「どのような利用者にも、図書館としてできることを、その利用者の状況(状態)を的確に判断し、相談・助言、案内する」ことです。
:障害者サービスは、視覚障害者だけではなく、知的障害者、精神障害者、身体障害、高齢による身体機能の低下のような方たちもカウンターを訪れ、電話でも相談します。
:委託会社の職員に障害者サービスの理念を持てるのか？ 障害者サービスの理念を理解せず、仕様書どおり、マニュアルどおりの対応しかできない状況になったら、障害のある方たちへのサービスはどうなるのか？とても不安です。
- ・高齢化社会を迎え、ますます需要は高くなっているサービスですが、積極的な利用案内も必要です。
:障害者手帳の申請者には、図書館の情報の提供の希望の有無を聞き、図書館に引き継ぐことも検討課題。

- ・ 障害者の図書館サービスを考える会合が地道に持たれ、発展の兆しがあります。
 : 障害者と援助者(点訳、音訳、ガイド)が図書館職員の支援で、図書館サービスの現実的な充実を検討。
 : 先ず、電話音訳サービスの検討をはじめました。
- ・ 寝たきりで外へ出られない高齢者や障害者への宅配・訪問、病院の入院患者への貸出サービスなどアウトリーチサービスも行ってください。

6 ビジネス・就業・起業支援

- ・ 仕事に関する情報や、就業・起業情報を区立図書館へ求める区民が増えています。
- ・ 経済活動の成否を左右するのは、正確な情報です。土日や夜間も開いていて、ビジネス書から各分野の資料、基本的な統計・会社年鑑・マーケティング資料まで揃う公共図書館は、社会人にとって使いやすく便利な施設です。
- ・ 就業活動中の区民は、履歴書の書き方、面接の受け方、会社情報など様々な情報を無料で得ることができます。
- ・ 地元の中小企業・商店の企業活動や事業展開に対する情報提供は、長い目で見れば区内経済を活性化させ、税金の増加にもつながります。
- ・ 「税金を使う図書館から税金を創り出す図書館へ」という気構えで支援していくと共に、今後更に進むであろう労働の流動化に対応する社会インフラとしてのセーフティ-ネットとして図書館を志向し、意識し、育成させていきます。

7 行政情報の提供、行政・議会支援

- ・ 区民の代表である議員への情報提供を積極的に行ってください。
 : 議員が多様な情報・正確な事実を元に政策を適正に判断してくれることが、区民の利益につながります。
- ・ 行政のトップや各セクションへの情報提供も図書館の役割と考えます。情報のプロである図書館が、必要な情報を一元的に収集・保存し、必要なセクションへ迅速に提供することは、行政の効率化・税金の節約にもつながります。
- ・ そうして収集した貴重な行政情報は、誰にでも開かれた図書館が整理・保存することで将来的にも区民の活動に役立ちます。
- ・ 議員の活動や行政に不可欠な資料センターになれば、とかく、区組織における図書館の評価が高くないとの問題も解決されます。(浦安市立図書館の報告がその好例です)

8 多文化サービス

- ・ 区内で暮らす外国人や留学生(日本語の不自由な区民)にも使いやすい図書館にしてください。
 : 在住外国人にとって、日本語や日本文化の勉強のために、また故郷の情報や言葉に触れるために、図書館は是非必要な施設です。
 : 物価の高い日本で学ぶ留学生にとっても、無料で勉強できる図書館はなくてはならない公共施設です。
 : 日本語の不自由な区民のために、ひらがなや外国語の利用案内を整備してください。
 : 外国語図書や雑誌・新聞を増やしてください。一般区民が外国の情報・文化に触れるためにも是非必要です。
 : 関係する NPO やボランティアとの協働も視野に入れて、質の高いサービスを実現してください。
- ・ そのためには、多文化サービスを十分に提供できる資質を持った職員の配置をしてください。

9 地域の文化をつくる

- ・ 図書館は地域の住民活動の記録を収集・保存し、それを公開することでさらに地域文化の発展に寄与する役割もっています。
- ・ いわゆる「郷土行政資料」といわれる資料は、図書館員が常に地域にアンテナを張り、住民団体や行政各機関と積極的につながっていかない限り、収集はできません。継続性や人とのつながり、地域についての広く深い知識を求められる専門的な仕事です。
- ・ 図書館の図書のテーマ展示や読書関連・映画会などの集會行事も、地域の人々や団体のアイデアやボランティアを活用してさらに充実させていくべきでしょう。そのことによって、図書館は地域文化を生み出し、人と人が触れ合うコミュニティ広場となっていくでしょう。ただし、ボランティアにお任せではなく、どんな場合も図書館が主体的に関わり図書館の目的に沿った行事であるようコントロールしていくべきです。

以上

改訂記録

改1:2005年8月16日 8/16よりよい練馬区の図書館をつくる会 寄合いの討議結果反映

改2:2005年8月18日 4YAサービス コーナー設置図書館に小竹図書館を追加、誤植訂正(4~7ページ)

改3:2005年8月22日 2政策立案能力・マネジメント能力のある館長を、3職員の身分保障と労働条件の確保を補足(3~4ページ)