

# 読書案内サービスの三つの方法 — 必要な職員配置の比較 —

薬袋秀樹

Three Methods of Offering Reader's Advisory Service Comparison of the Staff Necessary for Three Methods, by MINAI Hideki

読書案内サービスの提供方法を、①読書案内デスクで司書が行う方法（読書案内デスク方式）、②貸出カウンター等で司書が貸出・返却・配架と一緒にを行う方法（貸出・司書方式）、③司書職制度のない図書館で行われている貸出カウンター等で司書と事務職の混成集団が貸出・返却・配架と一緒にを行う方法（貸出・混成方式）の三つに分類し、必要な職員配置について検討した。その結果、②の方式は、担当職員が全員司書有資格者でなければならないため、司書職制度のない多くの公立図書館では事実上不可能であることが明らかになった。

## はじめに

筆者は、1994年に『図書館雑誌』に「読書案内サービスの必要性」<sup>1)</sup>を発表して読書案内サービスの実施を提案し、その後も読書案内サービスの提案を行ってきた<sup>2)3)4)</sup>。読書案内サービスとは、貸出部門における貸出用図書に関するレファレンスサービス（リクエストサービスのための相談・探索を含む）のことで、実施している図書館では「本の案内」「本の相談」等と呼んでいる。

筆者は、貸出・返却カウンター（以下、貸出カウンターという）とは別に読書案内デスクを設置し、正規職員の司書有資格者（以下、司書という）を配置して読書案内サービスを行うことを提案した。このサービスは、貸出用図書に関する質問に回答することによって貸出サービスの充実をもたらすとともに、レファレンスデスクがない場合はレファレンス質問に回答し、レファレンスデスクがある場合はレファレンス質問をレファレンスデスクに案内することによって、レファレンスサービスの充実をもたらすことができる。なお、サービスの内容からは「読書案内」という用語は必ずしも適切ではないが、『市民の図書館』でこの用語が用いられているためこの

用語を用いる。

その後、読書案内サービスは各地の図書館で実施されているが、独立した読書案内デスクを設けることに對して批判的な意見が見られる。そこで、読書案内サービスの提供方法について検討し、批判的な意見が妥当かどうかを検討したい。

読書案内サービスについては、利用者に対するサービス方法及び職員側の運営方法について、また、サービスを行うために必要な職員配置について検討する必要がある。本稿では、関係文献と筆者による岡山市立図書館の視察結果をもとに、読書案内サービスを行う方法として三つの方法があることを明らかにし、三つの方法にはそれぞれどのような職員配置が必要かについて検討する。利用者に対するサービス方法、職員側の運営方法については別の機会に論ずる。

読書案内サービスの方法には次の三つがある。

まず、筆者が提案した、貸出カウンターとは別に独立した読書案内デスクを設置し、正規職員の司書が行う方法がある。これを本稿では「読書案内デスク方式」と呼ぶ。

これに對して、田井郁久雄氏（元岡山市立図書館）は、岡山市立中央図書館で行われている、貸出・返却・配架と読書案内を分けずに、司書が貸出・返却カウンター及び配架場所（以下、貸出カウンター等という）で、貸出・返却・配架と一緒にを行う方法

2003年8月2日受理

みない ひでき 筑波大学図書館情報学系

を提案した。本稿では、これを「貸出カウンター・司書方式」と呼び、「貸出・司書方式」と略記する。

このほか、貸出カウンター等で司書と事務職の混成集団が貸出・返却・配架を一緒に行う方法がある。この方法は、司書職制度がなく、積極的に読書案内サービスを提供していない多くの図書館で行われている。本稿では、これを「貸出カウンター・混成方式」と呼び、「貸出・混成方式」と略記する。

第1章では、田井氏の著作をもとに貸出・司書方式の内容を説明し、第2章では、読書案内デスク方式、貸出・司書方式、貸出・混成方式の三つの方法の職員配置等を比較し、第3章では、貸出・司書方式の職員配置と考え方を検討し、第4章では、読書案内デスク方式の意義について考察する<sup>5)</sup>。

## 1. 貸出・司書方式の内容

ここでは貸出・司書方式の具体的な方法を明らかにする。

### 1.1 主張の経過

田井氏は多くの文献でこの問題について言及しているが、主なものは次の2点である。筆者による問題提起の翌年度1996年2月の『みんなの図書館』の読書案内サービスに関する特集に掲載された「貸出しにおける職員の専門性」<sup>6)</sup>（以下①とする）で岡山市立図書館の読書案内サービスについて論じ、7年目の2001年4月出版の前川恒雄古稀記念論集『いま、市民の図書館は何をすべきか』の「「貸出」の発展と職員の専門性」<sup>7)</sup>（以下②とする）でくわしく論じている。

本稿では、上記の①②から田井氏の主張の重要部分を引用して紹介する。①からの引用は出典の記載を省略し、②からの引用のみ出典の文献とページ数を②35の形式で記載する。

本稿で田井氏の意見を取り上げる理由は、第一に、図書館の実践がもとになっていること、第二に、筆者の主張との対立点が明確であることの2点である。

### 1.2 貸出・司書方式の内容

田井氏は岡山市立図書館の地域図書館（伊島図書館）と中央図書館における読書案内サービスの現状を具体的に説明している。以下では、一部順序を変更して引用・紹介する。合わせて、当時の図書館のデータを示す。

#### (1) 地域図書館

伊島図書館は、延面積80㎡、資料約1万冊、職員

2名（ともに嘱託司書、午前1名）の小図書館である<sup>8)</sup>。

“忙しい中でも利用者との間で実によく言葉が交わされている。どんなに忙しくても利用者の顔を見ながら応対している。ひとりひとりの利用者が親しい顔見知りという雰囲気がつくられているのは小さな図書館のよさというものであろう。貸出しが忙しければ応待が機械的になるわけではない”“貸出し・返却作業そのものが利用者とのふれあいをつくってゆく。本を返すときの一言、借りるときの自然な言葉のやりとりが読書案内や予約につながってゆく”

#### (2) 中央図書館

中央図書館は、延面積6415㎡、蔵書約56万冊、職員30名（うち非常勤職員8名）の大規模図書館である<sup>9)10)</sup>。

“1階の貸出カウンターの担当職員は8名である。この中には嘱託と臨時職員が1名ずつ含まれているが、全員が専門職”である。“カウンターの8名の中にはベテランもいれば、今年度入ったばかりの職員や嘱託・臨時など若い職員もいる”

“貸出のカウンターはもっとも多く利用者との接触が起こる場所であり図書館の最前線である”

カウンターには“「案内・相談」の掲示”がある。“カウンターの基本的な業務については特に担当を分けたりせずに8名全員が当たる。読書案内・予約も基本的に同じである。”臨時職員は“主に返却と配架を行い、慣れれば貸出のカウンターに立つこともあるが、あくまでも利用が特に多い曜日などに通常の職員の処理の枠を越えた量を補助する業務としてであり、基本的には貸出はもちろん、返却や配架も主は専門職員の担当である”（②253-254）

“貸出し・返却・配架などすべての基本的業務の中に専門性があり、読書案内・予約・選書などと不可分だと考えている。”

“読書案内は場所を特定しない。どの職員もどこにいても利用者の質問を受けようとする心構えを持つ”“カウンターを出て利用者を書架へ案内し、一緒に本を探して手渡すことは読書案内の基本である”（②234）予約も“どの職員が受けた場合でも黙って受け取らず、できるだけ内容を確認して必要なことは利用者に尋ね確認をするよう努める”

“貸出カウンターで何か尋ねられたり書庫の本を求められたりした場合は、カウンター内で他の業務をしている職員がすぐに貸出しを交替する”“貸出

カウンター上の端末は読書案内にも利用されるし、貸出の列があるときは返却のカウンターが読書案内の窓口になることもある”(②254)“返却カウンターの端の端末は、普段は返却に使うが読書案内がある時には優先的に利用する”(②254)

“貸出も返却も読書案内も利用者の動きは常に不確定であり予想できない。業務の分担によって仕事は固定されるよりも、カウンターの全職員がすべての業務に常に気を配り、利用者の求めるところに柔軟に対応できる方がより効率的なサービスが可能になる”

“若い職員は、読書案内で自分ではよくわからない時や自信がない時は、一人で解決しようとせずに、必ずベテランなど他の職員に尋ねる。若い職員に限らず、どの職員もお互いに相談し合うことが大切だ”“カウンター内が若い職員ばかりにならないよう、常にベテランが一人は残るように気をつける”

“若い職員にはカウンター業務を総合的に経験する中でベテランの職員から指導を受けて専門職としての能力を磨き、図書館のあり方を知ることが求めている”

“読書案内の机があり、ベテランの職員がいれば利用者は質問をするわけではない”“読書案内専用の机は、利用者のあいまいな意識の中で迷っているような質問を引き出すには必ずしも適当ではない”

“配架しているときでも、貸出しや返却のカウンターでも、いかにもちょっと尋ねてみるという感じで大ざっぱな内容を問かけける人がいる”“こんな場合は、専用の読書案内カウンターで待ちかまえている方がかえって尋ねにくいものである。質問すること自体にためらいを持つ人は多い”

“プライベートな内容でなくても、図書館職員という他人に尋ねるとのこと自体にためらいの要素は常に含まれている”

“職員は常に利用者が何を求めているのかを知るように努め、必要に応じて職員からも語りかけなければならない。そのもっとも適切な機会は貸出しの手続きを行う時なのである”

“読書案内で少し難しいものや、その場で対応できなかったものはできるだけ記録に取り、あとでみんなで見直す”

“貸出し・返却 配架等の中で、どのような本が動き、どのような本が眠っているか常に注意し、これを選書に生かす”

“いつもこの通りできているわけではないし、期待通りにはゆかないケースも多い。むしろ努力目標である”

“小規模図書館には図書館の原点がある”“このことは、本来、図書館の規模が大きくなることによって基本的に異なってくる問題ではない”

### 1.3 貸出・司書方式の実際

筆者は、2000年3月26日(日)と2002年3月20日(水)の2度にわたって岡山市立中央図書館を見学した。1回目は数時間にわたって貸出フロア及び貸出カウンター周辺の様子を観察し、2回目は正式に訪問し、2時間程度、見学と聞き取り調査を行った。その中で次の3点が明らかになった。

#### (1) サイン(掲示)・案内図

貸出カウンターの一角には、頭上に「案内・相談」の掲示が出されている。よく目立ち、遠くからもはっきりわかるサインである。

また、『岡山市立図書館のご案内』<sup>11)</sup>には「読書案内・調べもの」の項目に“本についてわからないことがあれば、何でもお気軽に職員におたずねください。資料を探すお手伝いをします”，『岡山市立中央図書館案内図』<sup>12)</sup>の「1F 一般コーナー」の「予約」の項目に“「こんな本を探している」といったご相談もお気軽にどうぞ”と書かれている。

1960～70年代に建設された図書館では、司書職制度のある図書館でも、貸出カウンターに「貸出」「返却」「登録」の三つのサインしかない図書館がある。同館では、貸出部門でも案内・相談を明確に位置づけており、この点でこれらの図書館とは異なっている。

#### (2) カウンターへの司書の配置

正規職員の司書が常に貸出カウンターで利用者に接している。1990年代には、司書が配置されている図書館でも、正規職員の司書がもっぱら事務室で仕事をし、貸出カウンターを臨時職員に任せ、貸出カウンターに出なくなる傾向が見られるようになった<sup>13)14)15)</sup>。この場合、貸出部門では、正規職員の司書が利用者に接する機会がなくなってしまう。同館では正規職員の司書が常に利用者とは接しており、これらの図書館とは明確に異なっている。

#### (3) 利用者との対話

筆者による観察の結果では、確かに利用者と職員の間ではかなりの対話が行われている。利用者用の椅子はなく、利用者は立ったままであるが、しばし

ば質問をしており、職員はそれによく回答している。職員はきわめて忙しそうであるが、親切な態度で接している。

#### (4) 評価

上記の3点は、筆者が最初の論文の「8(2)読書案内の実施方法(3段階)」<sup>16)</sup>で提案した第一段階にあたる。掲示や案内図で読書案内について案内すること、正規職員の司書が利用者に接すること、利用者の質問に積極的に答えること、の3点を意識的に追求している点で同館の実践は公立図書館の中でも優れたものとなっている。職員の努力は高く評価されるべきである。

ただし、この方法が最善の方法であるかどうか、どの図書館でも実行できるかどうかには疑問がある。岡山市立図書館固有のいくつかの条件に支えられている面がかなりあると思われるからである。本稿では、そのうち職員中に占める司書の比率の高さに注目する。

## 2. 三つの方法の職員配置の比較

ここでは、筆者が提案した読書案内デスク方式、田井氏が提案した貸出・司書方式、司書職制度のない多くの図書館で行われている貸出・混成方式の三つの概要を紹介し、職員配置等について比較し、評価方法について考察する。

### 2.1 三つの方法の概要と比較

#### (1) 三つの方法の概要

読書案内サービスの三つの方法の概要は次の通りである。

##### ①読書案内デスク方式

- ・筆者が提案した方法である。貸出カウンターとは別に独立した読書案内デスクを設置し、正規職員の司書が読書案内デスクで読書案内を行う。担当者全員が同様に対応できる。

##### ②貸出・司書方式

- ・岡山市立中央図書館で行われており、田井氏が提案している方法である。読書案内デスクはなく、貸出カウンターだけが有り、司書(非常勤職員等を含む)が貸出・返却・配架の際に一緒に読書案内を行う。担当者全員が同様に対応できる。

##### ③貸出 混成方式

- ・司書職制度がなく積極的に読書案内サービスを提供していない多くの図書館で行われている方法である。読書案内デスクはなく、貸出カウンターだ

けがある。司書と事務職の混成集団(非常勤職員等を含む)が、貸出 返却・配架の際に一緒に読書案内を行う。正規職員の司書は担当者の半数以下の場合が多い。利用者の質問は全員で受ける。担当者全員が同様の対応を行うことはできない。

この三つの方法を担当職員と質問を受ける場所によって区別すると、表1のようになる。

表1 三つの方法の区分

	職員	司 書	司書+事務職
場所			
読書案内デスク	読書案内デスク方式	——	
貸出カウンター	貸出・司書方式	貸出・混成方式	

#### (2) 三つの方法の比較

質問を受ける場所、司書の配置、案内・相談のサインの3点について比較する。

##### ①主に質問を受ける場所

- ・読書案内デスク方式
  - ・読書案内デスクである。
- ・貸出・司書方式
  - ・貸出カウンターである。
- ・貸出・混成方式
  - ・貸出カウンターである。

##### ②案内・相談のサイン(掲示)

- ・読書案内デスク方式
  - ・読書案内デスクに案内・相談のサインがある。
- ・貸出・司書方式
  - ・貸出カウンターの一角に案内・相談のサインがある。
- ・貸出・混成方式
  - ・図書館によって異なるが、貸出カウンターに貸出、返却、登録のサインしかない場合がある。職員の体制が不十分であるため、積極的にサインを出すことは難しい。

##### ③対応する職員

- ・読書案内デスク方式
  - ・常に読書案内デスクの担当者として、また貸出カウンターの責任者として、正規職員の司書が利用者に接している。
- ・貸出・司書方式
  - ・常に貸出カウンター等で司書が利用者に接している。
- ・貸出 混成方式
  - ・貸出カウンター等で利用者に接するのは事務職

と司書で、常時司書がいるわけではない。

#### ④考察

上記のように、質問を受ける場所という現象面では貸出・司書方式と貸出・混成方式に共通性があるが、案内・相談のサインと司書の配置というサービスの実質の面では読書案内デスク方式と貸出・司書方式との間に共通性がある。このように、複数の観点から3者の関係をとらえることが重要である。

上記の三つの点を比較したものが表2である。

表2 三つの方法の比較

内容 方式	質問を受ける 場 所	サイン (掲示)	対応する職員
読書案内デスク方式	読書案内デスク	あり	司 書
貸出 司書方式	貸出カウンター	あり	司 書
貸出・混成方式	貸出カウンター	なし	司書＋事務職

#### (3) 三つの方法の理念

##### ①読書案内デスク方式

・貸出は大部分の利用者が利用する基本的なサービスであるが、図書館サービスの中心は貸出だけではなく、貸出とレファレンスである。図書館サービスの中では貸出とレファレンスを、貸出サービスの中では貸出業務と読書案内を同時に同じ比重で行う。従来軽視されてきた読書案内、レファレンス等の専門的サービスを重視する。司書は読書案内サービスのほか、貸出業務の中の専門的職務を担当する。

##### ②貸出・司書方式

・田井氏の図書館サービスに関する考え方は次のようなものである。“貸出サービスの内容の充実を重視し、常に「貸出」をサービスの中心に置きながら図書館を発展させ”<sup>17)</sup>てきた。“貸出サービスは読書案内や予約、選書や資料のディスプレイを含む総合的な業務”<sup>18)</sup>である。“貸出、返却、配架などの一見単純な業務の中で、もっとも多く直接市民にふれあう機会を重視して全身で市民の要求を受け止めてゆく”<sup>19)</sup>

##### ③貸出・混成方式

これについては明確に論じた文献がないが、しばしば各地方自治体の管理部門によって明らかにされる見解から次のようにまとめたい。専門的サービスを求める利用者は少ない。資料の貸出によって大部分の利用者の要求は満たされる。したがって、図書館サービスの大部分は事務職に担当可能

であり、司書は少数でよい。

#### 2.2 三つの方法の評価

三つの方法の優劣については客観的な評価が必要である。客観的な評価を行うには適切な評価基準を設定する必要がある。評価基準は必要な項目を網羅している必要があり、すべての項目について比較を行う必要がある。

読書案内サービスをめぐる論争を整理すると、評価のための観点が三つあることがわかる。①利用者に対するサービス方法、②職員側の運営方法、③サービスに必要な職員配置の三つの観点である。①サービス方法、②運営方法の二つの観点についてはくわしい評価基準を作成する必要がある。③の必要な職員配置の観点は、それぞれの方式を実行するにはどのような職員配置が必要に関するものである。本稿ではこの観点について検討する。

筆者は、最初の論文で、最初の観点について、図書館関係の文献に現れた貸出カウンターでの利用者の感想、利用者調査の結果をもとに、現行の貸出カウンターが利用者にとって必ずしも質問しやすいものでないことを明らかにした<sup>20)</sup>。これらの資料に対する明確な反論は見られないが、田井氏は次のようなサービス・利用状況を示して反論している。

- ・貸出カウンターに多くの質問が寄せられ、司書が回答している<sup>21)</sup>。
  - ・一部の利用者には貸出カウンターが質問しやすい<sup>22)</sup>。
  - ・本の案内デスクでは質問者が少ない<sup>23)</sup>。
- これらについては、別の機会に論ずる。

#### 3. 貸出・司書方式の職員配置と考え方

##### 3.1 三つの方法における司書の配置

###### (1) 三つの方法における司書の配置

それぞれの方式について、司書がどの程度配置されているかを整理すると、次のようになる。

###### ①読書案内デスク方式

読書案内デスクの職員と貸出カウンターの監督者は正規職員の司書である。

###### ②貸出・司書方式

貸出カウンターの職員全員が司書である。

###### ③貸出・混成方式

貸出カウンターの職員には司書が含まれているが、司書は全体の半数以下の場合が多い。

## (2) 読書案内デスク方式の司書比率

読書案内デスク方式の場合、司書の比率は最低どの程度必要かについて検討する。ただし、読書案内サービスは図書館として実施が必要な専門的サービスの一部にすぎず、ほかにも実施すべき専門的サービスは多数存在する。これらのサービスはわが国では十分行われていない。ここでは基本的なサービスの一つである読書案内サービスに必要な司書の比率を検討するが、読書案内サービスさえ行われればよいと考えているわけではないことを明記しておく。

独立した読書案内デスクを設置している S 県の K 市立図書館の正規職員の司書比率は年度によって異なり、近年では45% (20名中9名) (1995年度)<sup>24)</sup> または58% (19名中11名) (2000年度)<sup>25)</sup> となっている。司書の比率は岡山市立中央図書館よりもかなり低いいため、読書案内サービスの担当者には全員司書をあてているが、貸出業務の相当部分を事務職が担当している。このように、司書の比率が高くななくても、読書案内デスクの設置は可能である。

読書案内デスク方式と貸出・司書方式で、読書案内サービスに関する司書の業務量並びに他の業務の職員配置が等しいと仮定すれば、読書案内デスク方式では、読書案内以外の貸出業務に配置する司書の人数が少ない分だけ、司書の比率は低くてよい。ただし、読書案内サービスを提供できるからといって、司書の比率が50%でよいというわけではない。他の専門的サービスを実施するには、司書の比率はもっと高くなければならない。

読書案内サービスを実施すれば、それを通じて司書や専門的サービスの効用に対する理解を得ることができる。司書の比率が50%前後の多数の図書館が読書案内サービスを実施すれば、これまでの図書館に対する社会の評価を変えることができ、他の専門的サービスに対しても社会の理解を得ることができる。そのためにも読書案内サービスの実施が必要なのである。

## (3) 司書比率と三つの方法

次に、図書館の職員事情を、司書職制度があり、職員のほとんどが司書の場合、司書が約半数の場合、司書が3分の1以下の場合の三つの場合に分けて、三つの方法が可能かどうかを検討すると、次のようになる。

- ・司書職制度があり、庶務以外は全員司書の場合  
読書案内デスク方式……………可能である

貸出・司書方式……………可能である

貸出・混成方式……………該当せず

## ・司書が約半数の場合

読書案内デスク方式……………可能である

貸出・司書方式……………不可能である

貸出・混成方式……………可能である

## ・司書が3分の1以下の場合

読書案内デスク方式……………困難である、

範囲を限定すれば

可能である

貸出・司書方式……………不可能である

貸出・混成方式……………可能である

司書が3分の1以下の場合、読書案内デスク方式を実施する方法として、曜日と時間を限定して（例えば、火～金曜日の午後のみ）、読書案内デスクに司書を配置する方法がある。このサービスの成果を上げ、このサービスに対する理解を求めるにはこの方法は有効である。

## (4) 貸出・司書方式の司書比率

貸出・司書方式を実施するには、岡山市立図書館のように、貸出・返却・配架を行う職員が全員司書であることが必要である。それには司書を採用し配置する司書職制度が必要である。主に配架を担当する非正規職員にも司書を配置する必要がある。しかも、貸出・返却・配架の担当者中の正規職員の比率が高くなければならない。非正規職員の比率が高くなるにつれてこの方法は困難になる。

貸出・返却・配架業務に1人でも事務職が配置されれば、全員が質問に答えることは困難になる。事務職がごく少数の場合は、職員間の協力に対応できるが、一定の比率を越えれば、対応は困難になる。

## (5) 貸出・混成方式の実際

では、現在の公立図書館では司書職制度はどの程度実施されているのだろうか。司書職制度が実施されている図書館が少ないのは周知の通りである。また、貸出・返却・配架の担当者が全員司書である図書館は全国的にはきわめて少ない。

これらの条件が満たされない、司書職制度のない図書館では、読書案内に属する質問への回答はどのように行われているのだろうか。読書案内デスクがない貸出・混成方式の場合、貸出・返却・配架業務の担当者全員がその場その場で利用者の質問に答えることになる。これは、現象的には岡山市立図書館と同様であるが、内容は全く異なっている。

この場合、どのような結果になるだろうか。職種や身分、知識や経験が多様な職員が、その場その場でバラバラに質問に答えることになる。少数の司書が、貸出業務を行いながら、すべての質問への回答に目を配り、足りない点を補足することは困難である。このような方法でよいサービスが提供できるだろうか。若い職員、十分な経験がない職員、非正規職員、専門的知識のない職員が1人で対応してしまうことが起こり得る。すべての利用者に適切な回答、同じレベルの回答をすることは困難である。貸出カウンターの担当者全員が読書案内を行うという方法はどの図書館でもできるわけではない。

### 3.2 貸出・司書方式の考え方

#### (1) 他の方式のとらえ方

貸出・司書方式を主張する人々は、他の方式をどうとらえているのだろうか。

##### ①読書案内デスク方式

貸出・司書方式の立場からは、この方式は明確に区別され、対立するものととらえられている。主に、貸出カウンター等と読書案内デスクではどちらが質問しやすいかという観点から比較が行われている。この点については検討が必要である。しかし、2.1(2)で検討したように、司書の配置や案内・相談のサインの点で両者は共通している。このことが理解されていない。

##### ②貸出・混成方式

貸出・司書方式の立場からは、この方式は明確に区別されず、類似した方式としてとらえられていると思われる。しかし、この両者には根本的な相違がある。貸出・司書方式では貸出カウンター等の担当職員は全員司書であることが前提である。したがって、貸出カウンター等の担当職員が全員司書ではない場合、特に司書が半数程度しかいない場合は、貸出・司書方式は実行できない。このことが理解されていない。

田井氏はこのタイプの図書館に対して次のように述べている。“読書案内カウンターの分離論が、もともと非専門職や非常勤職員が主としてカウンターを担当していた図書館で実施されれば、数少ない専門職員が貸出カウンターから分かれることによって、貸出カウンターは一層非専門的業務化の方向に進む。”(②244)

このタイプの図書館では、貸出カウンター等で事務職が質問に答えているが、そのことの持つ意味と

それに対する対応策は検討されていない。この場合、貸出カウンターとは別に独立した読書案内デスクを設置することによって初めて、司書だけから成るサービスポイントを設けることができる。また、このタイプの図書館には「案内・相談」のサイン(掲示)のない図書館や正規職員の司書が貸出カウンターに出ようとしない図書館があることが理解されていない。この方式は貸出・司書方式に引き寄せてとらえられているように思われる。

#### (2) 貸出・司書方式の問題点

貸出・司書方式を主張する人々の考え方には次の二つの問題点がある。

第一に、その方式の重要な構成要素であり、前提条件である司書の配置が他の図書館ではどうなっているのかが考慮されていない。岡山市立中央図書館では以前からずっと貸出カウンター等の担当職員が全員司書であったため、それが暗黙の前提となっているものと思われる。この点はこの方法を主張する人々に共通している。

第二に、自館の実践が「貸出カウンターでの対応」という現象面で理解されている。そのため、現象面で共通する貸出・混成方式と自らを同一視してしまっている。正規職員の司書による案内という本質的な点では読書案内デスク方式と同一であるから、そこに共通性を見出すべきである。

この原因として次の二点が考えられる。

第一に、複数の方式を比較検討する場合に、比較する項目や評価基準を明らかにしていない。このため、一部の項目についてのみ比較や評価を行い、それから結論を導く傾向がある。

第二に、図書館職員は自分の図書館の環境を前提として判断しがちである。これはやむを得ないことであるが、このことは、公立図書館界で強く主張される現場経験の重要性に限界があることを示している。

## 4. 読書案内デスク方式の二つの意義

### 4.1 二つの意義

筆者が、読書案内デスク方式を提案したのは、図書館の設置時に司書採用を行った図書館でも、徐々に事務職が増え、司書採用が行われなくなる例を多数見聞したためである。その原因の一つとして、読書案内デスクがないために、専門的なサービスが十分に提供できないこと、その結果、司書の必要性が理

解されないことがあるのではないかと考えた。そのため、筆者は、司書職制度のある図書館、すなわち、読書案内サービスの実施の可能性が最も高い図書館に読書案内サービスの実施を働きかけようと考えた。その結果、貸出カウンター等の職員を正規職員の司書と非正規職員の組み合わせととらえた。この場合は、貸出カウンターに非正規（非常勤・臨時）職員が配置されているため、質問に答えられない職員がいることを指摘した。

改めて考えてみると、この問題提起にはもっと深い意味があり、次の二つの意義がある。

- A. 司書職制度がなく、貸出カウンター等に司書と事務職が配置され混成集団として仕事をしているわが国の多くの図書館では、独立した読書案内デスクを設け、正規職員の司書を配置することによって、初めて司書による一貫した専門的サービスが可能になることを指摘している。
- B. 司書職制度のある図書館でも、貸出カウンター等で読書案内を行うよりは、独立した読書案内デスクを設けた方がよいサービスを提供できることを指摘している。

しかし、最初の論文では、筆者の主張はBに限定されていた。そのため、貸出・司書方式を採用している図書館の職員から、貸出カウンター等と読書案内デスクではどちらが質問しやすいかという観点から反論があった。これらの図書館では読書案内デスク方式と貸出・司書方式のどちらも可能である。また、これらの図書館がある地域では地方行革が始まっておらず、司書に対する管理部門の厳しい評価がほとんど認識されていなかった。このため、これらの地域では筆者の問題提起は十分理解されなかった。

#### 4.2 唯一の解決策

Aは、より多くの図書館、特に司書職制度がなく、読書案内サービスに積極的に取り組んでいない図書館に対して、読書案内デスクの設置の可能性とその効果を示している。実際、K市立図書館のように、正規職員の約半数程度を占める司書が独立した読書案内デスクを設置し、そこで初めて専門的サービスを実施できるようになった例がある。本稿で明らかにしたように、これらの図書館では貸出・司書方式は実行できない。読書案内デスク方式が唯一の解決策である。

これまでのところ、貸出・司書方式を支持する人々は司書職制度を採用している少数の図書館の職

員に限られ、司書職制度のない図書館の職員にはほとんど見られない。これは、貸出・司書方式は司書職制度を採用していない図書館では採用できないためであろう。

筆者は、最初の論文ではAの考え方を取り上げているが、1995年3月に行われた杉並区立図書館の職員研修の配付資料で“司書職制度がない場合こそ、読書案内カウンターが必要である”<sup>26)</sup>と記し、1996年3月に発表した3番目の論文で、正規職員の司書と非正規職員が一体となって仕事をしている場合は“事務職もカウンターに立っていることが多い”“このような方法ではすべての利用者に対して（中略）一定のレベルを維持することも難しい”<sup>27)</sup>と書いている。全国的には、司書職制度を採用していない図書館が大多数であり、地方の県では特にそうであるから、当時からこの点は理解していたわけである。しかし、上記の二つの意義を明確にとらえていたとは言いがたい。今回、その点を明確に認識することができた。

#### おわりに

これまで、貸出・司書方式は読書案内デスク方式に対する有力な批判であるように思われてきた。確かに、岡山市立中央図書館の読書案内サービスは、わが国の公立図書館としては非常によく行われている。しかし、本稿での検討から、この方式は、司書職制度を採用していない多くの図書館では実行できないものであることが明らかになった。したがって、貸出・司書方式は一般の図書館における解決策にはなり得ない。

読書案内デスク方式は、すべての図書館で実行できるわけではないが、司書の比率が50%前後であれば（あるいは、一つの読書案内デスクを設けるのに必要な人数の司書がいれば）実施できる。したがって、現在、貸出・混成方式が行われている図書館で実現の可能性がある方法は読書案内デスク方式である。また、司書比率が低い図書館にとって現実的な目標となるのも読書案内デスク方式である。

1994年の問題提起以来9年間が経過したが、残念ながら、わが国の公立図書館では読書案内サービスはまだ十分提供されていない。読書案内サービスに対するこれまでの反論は理論的なものではなかった。読書案内サービスの提供方法として、本稿で挙げた三つの方法のうちどの方法が最も適切かをもう一度



議論するべきである。

「2.2 三つの方法の評価」で整理した三つの観点のうち残る二つの観点、利用者に対するサービス方法、職員側の運営方法の観点が残されている。これについては別の機会に検討したい。

## 注・参考文献

- 1) 葉袋秀樹「読書案内サービスの必要性＜公共図書館改革の提言 1＞」(前編)(後編)『図書館雑誌』88(6), 1994 6, p 401-405, 88(7), 1994 7, p 477-481
- 2) 葉袋秀樹「貸出業務の専門性」『図書館雑誌』89(6), 1995 6, p 465-468
- 3) 葉袋秀樹「読書案内はなぜ必要か」『現代の図書館』34(1), 1996 3, p 32-39
- 4) 葉袋秀樹「公立図書館における貸出カウンター業務の委託をとらえるかー直ちに読書案内 レファレンスサービス確立のための行動を」『図書館雑誌』97(3), 2003 3, p 150-153
- 5) なお、本稿では、読書案内サービスは司書が担当するものとして論じているが、司書と同等の専門的知識と経験を持つ事務職員も担当することがてきる。
- 6) 田井郁久雄「貸出しにおける職員の専門性」『みんなの図書館』226, 1996 2, p 8-15
- 7) 田井郁久雄「「貸出」の発展と職員の専門性」『いま、市民の図書館は何をすべきかー前川恒雄さんの古稀を祝して』前川恒雄先生古稀記念論集刊行会編、出版ニュース社、2001, p 230-261
- 8) 前掲6), p 8
- 9) 延面積、蔵書冊数は、『図書館年鑑』1997年版 日本図書館協会、1997, p 520-521 なお、蔵書冊数は足守図書館、伊島図書館を含む。
- 10) 職員数は、『日本の図書館』1996年版 日本図書館協会、1996, p 126
- 11) 岡山市立図書館『岡山市立図書館のご案内』2001, [4]p リーフレノト
- 12) 岡山市立中央図書館『岡山市立中央図書館案内図』1999, 1枚
- 13) 白瀬智子「カウンター業務の現状を考える」『みんなの図書館』178, 1992 3, p 22-24 「実際に利用者と接するのは専門職員でない場合が多い。利用者の立場に立って、本当にそれで良いのだろうかと思う」(p 22)
- 14) 河田隆「利用者の要求をつかんで実現するー編集にあたって」『みんなの図書館』208, 1994 8, p 1-3 「最近、カウンターから正規職員が離れている(らしい)。非正規職員が、貸出し 返却の作業を担当し、正規職員は事務室で選書、予約の処理、行事の準備などに当たるといことが多くの館でおこっている。」(p 1)
- 15) 大畑美智子「なぜ、カウンターに司書がいないのか」『みんなの図書館』209, 1994 9, p 47-51
- 16) 前掲1), p 480 田井の“貸出カウンターで何か尋ねられたり(中略)した場合は、カウンター内で他の業務をしている職員がすぐに貸出しを交替する”(庄6の文献, p 10)方法は、筆者が提案した“貸出で混雑しているときに利用者の質問があった場合、質問に対応できるように貸出作業に応援を出す態勢を作っておく”(庄1の文献, p 480)方法と同じである。
- 17) 前掲7), p 242
- 18) 前掲7), p 247
- 19) 前掲7), p 235
- 20) 前掲1), p 478.
- 21) 前掲6), p.11-12
- 22) 前掲6), p 13
- 23) 前掲7), p 249-251
- 24) 『日本の図書館』1995年版 日本図書館協会、1995
- 25) 『日本の図書館』1997年版 日本図書館協会、1997
- 26) 『平成7年度杉並区立図書館職員研修 講演「読書案内サービスの必要性」』配付資料、1996, 6枚 参照は5枚目
- 27) 前掲3), p 33