

読書案内サービスはなぜ必要か

貸出カウンター、委託、自治体行政とのかかわりをめぐって

薬袋 秀樹

はじめに

わが国では、公立図書館（以下、図書館という）の専門的サービスや司書の必要性に対する社会的認識は十分ではない。筆者は、その原因の一つは、図書館が重要なサービスの一つである読書案内サービスに本格的に取り組んでこなかったことにあると考え、貸出と読書案内に関して問題提起を行ってきたが¹⁾²⁾、最近ようやく実践的な議論が盛んになってきた³⁾。本稿では、これまでの問題提起を踏まえ、なぜ読書案内が必要なのかについてさらに掘り下げて考えたい。

1. 貸出カウンターと職員のあり方

1.1 貸出カウンターの職員

現在の貸出カウンターの職員配置について具体的に考えてみたい。

(1) 正規職員が事務室にいる場合

図書館に正規職員が配置されていても、事務室にいてカウンターにいない場合がある。筆者は、貸出カウンターにアルバイトしか配置されていない図書館で雑誌のバックナンバーの有無に関する質問をしたことがある。その図書館では、カウンターにはアルバイトがいて、正規職員はカウンターの奥の事務室にいる。質問をすると、アルバイトがある程度は答えてくれるが、わからないと、事務室に行って正規職員を呼んでくる。このような方法は、次のような問題があるため、利用者にとってあまり感じのよいものではない。

- ・アルバイトが質問を正確に正規職員に伝えることができない場合、利用者は正規職員にもう一度質問をしなければならず、二度手間になる。
- ・事務室から出てくる正規職員は、様子がわからないため、自分が最初から受けた場合と比べて緊張していることが多い。
- ・最初のうちは、アルバイトと正規職員の二人が出てくるため、いかにもおおごとを頼んだような印象を受ける。
- ・アルバイトに質問する時間、正規職員を呼びに行き正規職員が出てくるまでの時間など、直接質問する場合と比べてかなり時間がかかる。

このように、利用者はよい印象を受けず、気楽に質問できる雰囲気とはいえない。図書館のカウンターをアルバイトに任せただけの場合、著しいサービス低下になることがわかる。

行政事務の窓口では、窓口のすぐ後ろに事務スペースがあり、職員のデスクがあるのが普通である。貸出カウンターにアルバイトがいて、正規職員が事務室にいるという配置はむしろ珍しい方法ではないだろうか。つまり、現在の貸出カウンターは責任を持つ職員がその場にいることが前提になっているのである。したがって、正規職員が窓口にいることが必要である。

- #### (2) 正規職員の司書が貸出カウンターにいる場合
- では、貸出カウンターに正規職員の司書が配置されていれば、それでよいのだろうか。

『図書館雑誌』の1994年6月号には、ある図書館職員のカウンター業務に関する「このごろ億劫で、なるべく利用者と目が合わないようになっているんだ」という言葉が紹介されている。この言葉を紹介したフリーライターは、図書館職員の雑談

を聞いて、これまで「司書たるもの、カウンターで利用者と相対するうちに元気が出て、生き生きしてくるのだ」と考えていたのは早合点で、「カウンターに出るのは負担が大きい、というのは共通の悩みのようなのであった」「貸出、返却、予約、各種レファレンスに迅速に対応するのは結構くたびれるし、コンピューターとつきあうのも緊張するし、苦言、苦情に誠意を持ってこたえるのは忍耐力のいることである」と指摘している⁴⁾。

こうした貸出カウンターでの対応は利用者の数に左右される。利用者が少ない場合は対応できるが、利用者が多いと対応し切れない。土曜・日曜は特に困難である⁵⁾。このことは土曜・日曜しか来館しない社会人、職業人の利用者に対するサービスが不十分であることを意味している。ちなみに、図書館を含む行政の政策を最終的に決定し、人員や予算を査定する人々は皆こうした社会人、職業人なのである。このような状態が続けば、図書館員の専門性が社会人、特に行政関係者に評価されないのは当然である。

これは、職員の不足も大きな原因であるが、貸出カウンターの業務の種類が多すぎ、それぞれがかなり注意力を要する業務であることが根本的な原因と考えられる。カウンターの職員が全員司書でチームワークを発揮すれば、これらの業務に十分対応できるという主張もあるが、それは、職員側にかかなりの経験がある職員がいて、しかも、たとえわずかでも職員にゆとりがある場合である。

したがって、忙しいときは、貸出カウンターでも何らかの分業体制が必要である。

(3) 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

上記の二つの場合の中間として、正規職員の司書と非正規職員の職務が区別されず混然一体となって仕事をしている場合がある。この場合は二つの場合の欠点が同時に発生する。第一に、仕事の種類が多すぎ、正規、非正規を問わず、職員が対応し切れない。第二に、正規職員の経験ある司書が相当数いる場合でも、十分な経験がなく責任を負えない非正規職員が利用者に対応せざるを得ない。しかも、正規職員は非正規職員を完全にはバックアップできない。利用者は「誰に聞いてよ

いかわからない」という印象を持ち、職員の側では責任の所在が不明確になる。

最近、非正規職員のなしくずしの配置の結果、このようなケースが増加している。このような場合は、非正規職員だけでなく事務職もカウンターに立っていることが多い。職種や経験や身分が多様な職員が、多くの場合、最低限必要な知識や経験もなく研修も十分受けないまま、その場その場で質問に答えているのである。このような方法では、すべての利用者に対して同じレベルの回答をすることが困難であるだけでなく、一定のレベルを維持することも難しい。このようなサービスによって、図書館はしばしば利用者を失望させてきたのである。わが国の図書館で一般的な「貸出カウンターの全員が読書案内を行う」方法はどの図書館でもできることではないのである。むしろ、一定の条件が整った図書館でのみ可能な方法なのである。

この場合、職員の責任能力、知識の蓄積、経験の長さに応じた分業体制が必要である。

1.2 貸出カウンター

貸出カウンターはどうあるべきだろうか。

(1) 案内窓口のない貸出カウンター

A市立図書館では、貸出カウンターは高いカウンターで、職員は立って対応している。カウンターには貸出・返却のサインしかなく、案内や相談のサインやスペースはなく、利用者が座るための椅子は用意されていない。利用者が質問するときは、貸出カウンターで立ったまま質問しなければならない。したがって、利用者はゆったりした気持ちで質問したり、説明を聞いたりすることはできない。しかも、貸出・返却の担当職員のうちだれに聞けばよいのか、だれが責任をもって質問に答えてくれるのかがよくわからない。

(2) 案内窓口のある貸出カウンター

最近建設された図書館では貸出カウンターの一部に「あんない」や「相談」のサインがある図書館が増加している。中にはその窓口に司書を配置してサービスを実施している例がある。このような図書館では読書案内は既に行われている。しかし、こうした図書館は全国的には多くない。サインがあっても、実際には登録やAV資料の貸出を

行なっていたり、職員を配置する余裕がないため空席になっていたりすることが多い。これらの図書館では職員配置の工夫が必要である。

また、既設の一部の図書館では、新たに貸出カウンターを区切って、「本の案内」等のサインを置き、読書案内担当者を置く方法が行われ、多くの利用者に利用されている⁶⁾⁷⁾⁸⁾。

(3) 案内用カウンター

福岡県の苅田町立図書館では、貸出カウンターの横に案内用カウンターがあり、「とうろく・リクエスト」のサインが出されており、利用者用の椅子が3つ置いてある。貸出・返却とは別に正規職員の司書が対応している。これは読書案内カウンターとレファレンス・デスクを兼ねたものといえる。筆者が見学したのは火曜日の午前中であったが、朝から高齢者の男女や中年婦人が次々と座っては質問し、職員の説明を聞いていた。

(4) 3つのタイプの相違

これらのカウンターに図書館と職員の役割に関する考え方の根本的な相違が現われている。A市立図書館のタイプでは、リクエストに熱心に取り組んでいるにもかかわらず、外見上、図書館の仕事は本の貸出・返却だけであるように見えるが、後の2つのタイプでは、サイン、専任職員、利用者用の椅子などから、図書館の仕事には利用者の質問への回答が含まれていることがわかる。このため、後の2つのタイプでは、案内カウンターはほとんどの場合正規職員の司書が担当している。一定のサービスに取り組むにはそのための職員配置が必要なのである。この2つのタイプは筆者の提案にきわめて近いものである。

2. 委託と貸出カウンター業務の評価

2.1 委託と直営の図書館の評価

(1) 委託の図書館と直営の図書館の評価

1985年には足立区立図書館の委託提案があり、1986年には委託に反対する議論が展開された。各地の委託提案では、貸出は非根幹的業務と見なされ、委託の対象となった。

堀井忍(横浜市民)は、利用者の立場から、委託・合理化された図書館を想定し、5つの問題点をあげている⁹⁾。そのうち2点は利用者の質問へ

の回答に関するものである。(②パート職員、複合施設の職員は資料に関する質問に対し目録の利用を勧めるだけで援助してくれない。③同様に、書誌データが完全でないとリクエストも受けつけてもらえない。)このような図書館は「図書館のようなもの(図書館もどき)であるかもしれないが、図書館ではない」と指摘している。

これに対して、古賀清子(狭山市民)は、これまで、図書館の基本的サービスである貸出、リクエスト、レファレンス・サービスが十分に行われてこなかったこと、「今までの貸出しが質をあまり問わなかった」こと、「理事者や図書館が実際に質の理解を怠ってきたこと」のため、市民一般にあまり理解されず、行政改革政策の対象となってしまったことを指摘し、「少々遅きに失したとはいえ、質を高める貸出をもっと考えてほしい」と述べている¹⁰⁾。

野瀬里久子(品川区立図書館)は、いくつかの委託提案は、貸出業務を単に資料の受け渡しという単純業務とみなしている点で同じであると指摘し、図書館業務を貸出業務と資料選択・レファレンスに二分化することが全く現実的でないことを理論化するとともに利用者に対して実証しなくてはならないだろうと述べている¹¹⁾。この主張は、実際には貸出業務とレファレンス・サービスが緊密に結びついていないこと、貸出カウンターでの質問への回答が十分でないことを示唆している。

委託の問題点が批判されているが、直営の図書館も貸出サービスの質が低く、望ましい状態ではないことが指摘されている。10年前の1986年に既に住民は「少々遅きに失した」といいながら、貸出の質を高めることを求めているのである。

このように、図書館界では貸出サービスの委託に対して批判を行ってきたが、直営の図書館の貸出サービスが必ずしも望ましい状態にないため、その主張には必ずしも十分な説得力がない。委託と直営でサービスに明確な違いがあれば、委託の弊害が明らかになるはずである。

委託に対する図書館界の批判の根底には司書の配置と司書職制度の必要性を主張する考え方がある。しかし、これも十分には理解されていない。職員によってサービスに明確な違いがあれば、司

書の配置と司書職制度が広がるはずである。

(2) 直営と司書職制度の優位の証明方法

直営の図書館、司書職制度のある図書館の方が優れているという主張を社会に理解してもらうには次の3つの条件を満たすことが必要である。

- ①直営で司書職制度のある図書館では、委託の図書館や司書のいない図書館では困難なサービスが必ず行われていること。
- ②そのサービスが行われていることが利用者や行政関係者に一目でわかること。初めて来館した人にも実践やサインの形ではっきり見えなければ、サービスが行われているとはいえない。
- ③そのサービスの結果、利用者の満足度が委託の図書館や司書のいない図書館よりもそれだけ高くなっていること。

このような条件が満たされれば、委託が広がることはなく、司書職制度が普及するはずである。

上記のようなサービスは多岐にわたるが、最も多くの利用者が利用するサービスが基礎になっていなければならない。最も多くの利用者が利用するサービスは、読書案内（リクエストを含む）である。司書職制度のある図書館で、読書案内用のカウンターやデスクを置いてサインを用意し、サービスを行えば、非常に多くの市民から高く評価されるはずである。

図書館の運営を委託する地方自治体はこの点をどう考えているのだろうか。東京都足立区では地域図書館の管理を公社に委託しているが、委託提案の際には、地域図書館では利用者の質問はまれであるという説明が行われた¹²⁾。もし、地域図書館でも利用者の質問が多く、それに答える仕事が多いことがわかれば、委託は困難になるだろう。委託の図書館でも運営方針の作成や選書業務は直営で行われることから見て、専門的サービスの提供は委託職員には困難である。専門的業務が増えれば、委託は困難になるはずである。

直営の図書館や司書職制度のある図書館でカウンターと職員の配置が適正に行われれば、委託の図書館や司書のいない図書館との違いは明らかになる。実際、A市立図書館と荻田町立図書館では図書館の運営について明確な違いが見られる。それぞれの貸出、案内カウンターから図書館におけ

る職員の役割に関する認識の相違がはっきり理解できる。荻田町立図書館では、職員課の職員が図書館職員の仕事を視察にきたとしても、司書の必要性は十分理解できるだろう。

直営の図書館や司書職制度のある図書館は読書案内サービスに本格的に取り組むべきである。そうすれば、委託の図書館や司書職制度のない図書館とは明確な違いが生ずるはずである。

2.2 貸出カウンターの業務の評価

(1) 貸出カウンターの業務の現状

このように委託されたり非正規職員が配置されたりするのは、貸出カウンターの業務が専門性の低い業務と見なされているからである。管理部門（ここでは、首長部局の企画、財政、総務、人事担当等と教育委員会の庶務、人事担当等を総称する表現として用いる）は、しばしば、貸出カウンターの業務、特に貸出作業（貸出資料のバーコードの読み取り）と配架作業（書架への資料の配架）は「誰でもできる」と主張してきた。

その結果、司書が配置されている図書館でも、一部の図書館では、非正規職員が貸出カウンターに配置された結果、正規職員の司書がカウンターに出る機会が減少したり（または、全くなかったり）、正規職員の司書と非正規職員の役割分担が不明確なまま混然一体となって仕事をしたりするようになった。

前者の場合、カウンター業務の重要性は建前として棚上げされ、実質的には半ば放棄されている¹³⁾¹⁴⁾。多様なカウンター業務の重要性が理解されていないため、全体が非正規職員にまかされてしまうのである。これは「正規職員が事務室にいる場合」(1.1(2))で論じたタイプの方法で、著しいサービスの低下をもたらす。筆者による読書案内の提起以前に、従来の図書館運営の下で、既に貸出サービスはないがしろにされているのである。

後者の場合は、仕事の質による分業ではなく、同質の業務を量の点で分担することになる。これは従来と同様の方法で、十分なサービスは望めない。その上、非正規職員が加わった分だけ、責任の所在が不明確になり、経験の蓄積が不十分になって、サービスの水準は低下する。しかも、非正規職員の増加をくいとめるのは困難である。

(2) 貸出カウンターの業務の分析と対応策

このような傾向に対処するため、筆者は貸出業務の内容の分析を行い、読書案内を除いても、貸出業務には様々な専門的業務が含まれていることを明らかにした¹⁵⁾。このうち、①図書館サービスと施設の利用案内、②障害者・高齢者等への援助・介助、③利用・貸出手続の説明、苦情処理、規則制定、④貸出業務の管理、⑤簡単な読書案内、⑦配架の管理、⑨蔵書構成の検討は、司書が行うべき業務である。⑥利用状況の把握（貸出作業）、⑧所蔵資料・利用資料の把握（配架作業）は、司書にこそ役立つ業務であり、司書が行うことに大きな意義がある。

ただし、⑥⑧に際しては担当する司書にゆとりが必要であるため、補助する職員が必要になる。したがって、貸出・配架作業の大部分を正規職員の司書が行い、一部に限って非正規職員が補助するのが合理的である。このような方法を取れば、司書は必ずカウンターに出ることになり、その職務内容も明確になる。

このように、正規職員の司書の担当業務を明らかにし、司書と非正規職員の業務分担を明確にすることによって非正規職員の担当業務も一部に限定できる。これによって、専門的業務に対する司書の必要性を主張することができる。

(3) 貸出カウンターの業務のとりえ方

図書館界は様々な業務から成る貸出カウンターの業務を一つのものとしてとらえてきた。カウンター業務の中で最も目立つのは貸出作業と配架作業であるため、一つのものとしてとらえれば、それらが全体を代表するような印象を与えてしまう。管理部門が、しばしば、カウンター業務は誰でもできると主張する理由もここにある。

しかし、実際には管理部門はカウンター業務に非正規職員として司書有資格者を配置することが多い（特に、正規職員に司書が少ない場合）。ここに管理部門の考え方の矛盾が示されている。本当に誰でもできるのであれば、司書有資格者は必要ない。管理部門もカウンター業務に専門的知識が必要であることを暗に認めているのである。しかし、専門的知識を必要とする業務が目に見える形ではあまり行われていないため、正規職員の司書

の配置の必要性は理解されにくい。

こうしたカウンター業務のあいまいなとりえ方によって、貸出カウンター業務全体が合理化の対象となっている。図書館側は専門的業務を明確に提示してこなかったため、単純な業務しかしていないと見なされ、カウンター業務は誰でもできるという批判に押し流されてきたのである。

3. 自治体行政に対する司書の責任

3.1 司書に対する管理部門の評価と対応

(1) 司書に対する管理部門の評価

次に、管理部門や図書館の管理者の司書に対する評価を考えてみたい。管理部門はこれまでの図書館運営に満足しているのだろうか。これまで、この点が忘れられてきたのではないだろうか。

まず、司書の採用・配置・講習派遣に際して、管理部門は司書の専門性を認めているかどうかを考えてみたい。司書資格を持つ職員は資格を持っているために採用・配置され、事務職は司書資格を得るために講習に派遣される。この場合、図書館の管理者は司書の専門性をはっきり認めているのだろうか。過去の調査ではあるが、1970年に日本図書館協会図書館員の問題調査研究委員会が行なった調査に対して、大阪市立中央図書館は「現状では、有資格者は「専門性」を実質的にもそなえたものとは必ずしも評価していない」「専門性の内容充実をはかるためにはまず職種の確立が先決であると考えた」と回答している¹⁶⁾。このことは、当該自治体が1970年当時の司書と図書館業務の現状について満足していないこと、司書の今後の専門性の発揮に期待していることを示している。司書を定期的に別枠採用している自治体でさえ、司書の現状に満足していないのである。その後、この評価が変わったとは考えにくい。したがって、司書の採用とは、いわば期待料込みの採用なのである。

次に、司書の採用に必要な費用について考えてみよう。司書を採用している自治体は事務職を採用している場合と比べて高い費用を負担している。募集・採用の手続き、定員・欠員の管理¹⁷⁾には余分な費用が必要であり、平均的な学歴も事務職員よりも高くなる。

以上の2点から、管理部門は司書が専門性を発揮すること、専門性を高めることを期待していることがわかる。司書は司書にしかできないことをすること、余分な費用を上回る専門性を発揮すること、新館開館の場合はできるだけ早く専門性を発揮することが期待されている。

ところが、司書として採用され図書館に配置された職員は、従来行なってきた業務が専門的業務であるから、これまでの図書館サービスと図書館業務を普通に行なっていれば専門職としての責任を果たせると考えがちである。そのため、筆者が明らかにしたように、貸出カウンターで専門性を十分には発揮してこなかったのである。

(2) 司書に対する管理部門の対応

現状では司書が自分の持つ専門性（専門的能力）を100%発揮しているとは考えられない。司書がいつまでも専門性を発揮しなければ、管理部門は専門性を発揮しない司書に疑問を持ち、司書には専門性はないと考えるだろう。最後には、管理部門は司書への期待を裏切られ、司書採用の必要性を認めなくなり、事務職で十分だという結論を導き出すだろう。

実際に、司書を継続採用しているある市では、図書館の管理職は人事課から司書採用のメリットを示す資料の提出を求められている。別の市では、司書を継続的に別枠採用していたが、人事課は、司書の採用が効果を上げているのなら周辺の市もそれにならうはずであると主張し、図書館の管理職に、周辺の市が司書の採用を中止しているのに、なぜ司書の採用を続ける必要があるのかを問い合せてきた。その結果、この市では司書の採用を当面中止することが決定された。このような疑問が生ずること自体がこれまでの司書の実践の欠陥を示すものである。この市の図書館では十分な読書案内サービスを行なってこなかったため、司書の専門性が十分発揮されず、明快な反論は困難であった。これは、積極的に読書案内などの専門的なサービスに取り組んでいる図書館に司書の採用を継続し、定数増を実現している図書館が多いのと対照的である。

管理部門が、このような決定を下す前に、図書館に対して読書案内のような専門的サービスを実

施するよう提案してくれれば、司書は自分で改革を決断しなくても済む。しかし、管理部門は、司書に対して改革を提言せずに、司書に見切りをつけて事務職を配置したり、図書館とは別に情報センターを構想したりすることが多い。専門的サービスの実施は司書が自ら決断しなければならないのである。

以上の点から、司書は、自分の知識と経験を生かして、事務職員には困難な専門的能力（この場合は読書案内）を十二分に発揮することが求められており、これを発揮しない場合はその存在は保障されないことがわかる。

3.2 専門的サービスに対する司書の責任

(1) 専門的サービスが遅れた理由

これまで、司書は貸出を中心とした図書館運営方針のもとで貸出業務に率先して取り組んできた。貸出を伸ばすことを追求しつつ、貸出・配架作業に献身的に取り組むことによって、住民の図書館利用を飛躍的に拡大させ定着させてきた。しかし、その結果、職員不足のため、しばしば、貸出・配架作業で手一杯となり、読書案内やレファレンス・サービスへの取り組みが不十分になった。レファレンス・カウンターは職員に余裕のある場合しか設置されてこなかったし、貸出カウンターでは十分な対応が行われてこなかった。

もちろん、司書はこうした状態に満足してきたわけではない。読書案内やレファレンス・サービスなどの専門的サービスを提供したい、図書館を評価してもらいたいという強い希望を持ちながら、人手不足のために実行できないというジレンマにおちいつてきたのである。しかし、貸出で手一杯である限り、専門的サービスは困難であるから、専門性は認められにくく、司書の増員は困難になる。それどころか事務職や非正規職員が導入されてしまう。今後も貸出で手一杯である限り、専門性は認められないだろう。何らかの方法で専門的サービスに取り組み、その実績をもとに司書の増員を要求する以外に方法はないように思われる。

(2) 図書館現場における読書案内の方法

本当に読書案内のための人手がないのだろうか。貸出・配架業務と読書案内サービスを一体的

に行う方法に問題があるのではないだろうか。現在、読書案内サービスの窓口を設けている図書館には、カウンターの人員を増員することなくこれまでと同じ人員で行なっている館が多い。このことは、カウンターに一定以上の人員が配置されている場合、分業体制を取ることによって、予想以上の能率の向上が得られることを示している。

読書案内に取り組んでいるある図書館の職員は興味深い事実を語っている。その図書館では、たとえば平日の場合、以前は2台の端末で貸出を行っていたが、現在では1台を貸出に1台を読書案内にあてている。実行してみると、従来は2台とも利用者からの質問があり貸出が止まってしまうことがあったのに対して、現在は常に1台は貸出に集中できるため、貸出が止まることなく、スムーズに貸出が進み、貸出、読書案内とも余裕をもって利用者に対応できるそうである。

貸出の合間に読書案内を行うというこれまでの考え方から脱却し、まず読書案内やリクエスト、貸出業務中の専門的業務に必要な司書を確保するという考え方を取ることが必要である。

筆者が問題提起をした当時、「果たして利用者は読書案内デスクに質問に来るだろうか」という疑問があったと聞く。このような疑問に対応するために筆者は3段階の方法を提案し、第一段階では、貸出カウンターで質問を受け、受けた職員が十分な対応ができるように貸出作業に応援を出し、近くに相談デスク（無人）を用意することを提案しておいた。また、その後の実践は、貸出カウンターを区切って窓口を設ける方法で取り組まれているため、このような疑問は必要なくなっている。しかし、カウンターであれデスクであれ、質問専用の窓口に対する不安として受け止めてみたい。

これは、現在の図書館に読書案内デスクを置き、そこに一人の利用者が入ってきた場面を思い浮かべることから生じる考え方であろう。現実はそのようなものではない。確かに最初に質問をする人は積極性のある人であろう。しかし、利用者が司書に何かを話し、司書がにこやかにそれに耳を傾け、質問をし、利用者からリクエスト・カードを受け取り、端末を検索し書架へ案内するのを見れば、そ

して、利用者が満足した表情でその場を離れるのを見れば、その司書が何のためにいるのかは誰の目にも明らかではないだろうか。筆者は、先日、読書案内サービスに取り組んでいるある市立図書館でこのような光景が何十分も続くのを見た。それは大変感動的な光景であった。どんなに消極的な人でも、そこで質問を試みたくなるだろう。そして、利用者の中には知人に「この間、図書館に行ったら、親切に相談に乗ってくれてね…探してた本を見つけてくれたんですよ」と話す人が出るだろう。このような形で、司書の実践は数か月もあれば多くの人々に知られるに違いない。読書案内サービスの実施館で質問やリクエストが着実に増加している背景にはこのような状況があると思われる。

新しい問題提起を受け止めるためには、その可能性を素直に考えてみる柔軟性と新しい状況全体を想定してみる想像力が必要なのである。

(3) 専門的サービスに対する司書の責任

図書館界は、これまで、しばしば、専門的サービスが困難な主な原因は、職員の不足、管理部門の無理解にあると主張してきた。しかし、このように、主な原因をまず外部に求めると、自助努力がおろそかになりがちである。実際、図書館の中には、多数の司書が配置されていても、レファレンス・サービス、読書案内に積極的に取り組もうとしない図書館がある。

これまでの委託の多くが少なくとも制度上は部分委託に終わってきたのは、委託を意図する自治体当局といえども、図書館業務には専門的な業務があることを認めざるを得なかったためである。現在、専門的業務が十分行われていないにもかかわらず、ある程度の認識を得ていることを考えると、専門的業務を充実することによって、その認識をさらに深めることができるはずである。司書が若く活力のあるうちに専門的な業務をしっかり確立して司書の必要性を証明するべきである。

司書は、図書館員の専門性が理解されないと主張するにもかかわらず、専門的サービスを十分提供してこなかった。真の専門的サービスは司書の頭の中の理想にとどまってきた。職員の頭の中にしかないサービスを住民が評価するはずがない。

実績のないサービスを管理部門が評価するはずもない。管理部門が専門性を評価しないのは当然である。評価してもらうには、少なくとも、たとえば一部ではあっても、専門的サービスを外から見える形で示さなければならない。それには、より専門的な業務に司書を優先的に配置しなければならないのである。

現在では、レファレンス・サービスやリクエスト・サービスに取り組むために予算や人員を要求しようとしても、まず一定の実績があることが必要であり、次に、必ず内部努力を求められる。したがって、内部努力なしにサービスの向上は不可能である。まず、図書館内で最大限の努力を行わなければならない。したがって、要求が満たされないことを批判するのではなく、与えられた条件の中で最大限のサービスを提供するにはどうしたらよいかを考えなければならない。

以上の点から、司書の配置が進まず、専門的サービスが広がらないのは、管理部門の責任だけではなく、図書館職員側の責任も大きいことがわかる。専門性の評価を高め、司書の配置を進めるには、既存の条件の中で読書案内サービスに取り組むことが必要不可欠である。

おわりに

いくつかの観点から読書案内サービスの必要性を考えてみた。どの観点からも読書案内サービスが必要であることがわかる。

筆者の読書案内に関する一連の文章は1992年以來の茨城県、千葉県、埼玉県、東京都、神奈川県、静岡県、福岡県、佐賀県等の図書館職員の皆さんとの討論の積み重ねの成果である。これらの図書館職員の皆さんと、原稿の書き直しの度に原稿を読み、意見を寄せてくださった友人諸氏に、この場を借りて心から感謝の意を表します。

注・引用文献

(1996.2.9受理)

- 1) 葉袋秀樹「貸出業務の専門性」『図書館雑誌』89(6), 1995.6, p.465-468.
- 2) 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.
- 3) 「特集/資料提供の最前線—論争・“カウンター周辺学”」『みんなの図書館』226, 1996.2, p.1-55.
- 4) 森山恵美「カウンターをはさんで」『図書館雑誌』88(6), 1994.6, p.372.
- 5) 阿部峰雄「葉袋氏の提言を受けて、さらなる議論の広がり」と深まりを」『図書館雑誌』89(5), 1995.5, p.353.
- 6) 曾我真理「浦安市立図書館の「本の案内」」『みんなの図書館』208, 1994.7, p.21-29.
- 7) 岡本武志「本の相談コーナー」と資料提供」『みんなの図書館』226, 1996.2, p.16-24. (成田市立図書館の報告)
- 8) 西野一夫「相談業務は図書館の柱」の言」『みんなの図書館』226, 1996.2, p.25-33. (川崎市立川崎図書館の報告)
- 9) 板谷重武、堀井忍「市民にとって委託・「合理化」図書館とは」『図書館雑誌』80(9), 1986.9, p.565-566.
- 10) 古賀清子「市民からみた委託・「合理化」の問題点—足立問題を中心として」『図書館雑誌』80(3), 1986.3, p.143-144.
- 11) 野瀬里久子「委託の現状と問題点」『図書館雑誌』80(7), 1986.7, p.390.
- 12) 1985年当時、足立区の社会教育部長は「公社に管理・運営を委託する地域図書館には根幹部分はない。もし引っかかる点があるとしたら読書指導(レファレンス)だ。実際にはまれにしかないし、司書の資格を持っている職員にやってもらう。また、高度の読書指導は中央図書館で実施する」と述べて、地域図書館では利用者の質問が少ないと主張している。(「足立区の図書館委託—都内初の挑戦2」『都政新報』3235号, 1985.10.11)
- 13) 河田隆「利用者の要求をつかんで実現する—編集にあたって」『みんなの図書館』208, 1994.8, p.1.「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。その結果、利用者とは一番接する機会が多いのは非正規職員ということになってしまう。(中略)これでは「カウンター業務は誰でもできます」と図書館自身が認めているようなものである」と指摘している。
- 14) 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.「職員(正規の)の本音と建前の使いわけがそのままカウンターワークにも現れていると思う。(中略)図書館にとって「カウンター業務」は大事だといわれているが、本当にそう職員は自覚しているのか、と疑問に思うことが多い」「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)「日頃、図書館を良くしていこうと言っている人たちが、専門性を云々する人たちが、カウンター業務を軽くみているのではないか。これでは利用者にとっての良い図書館には決してならないであろう」(p.24)と指摘している。
- 15) 注1の文献。
- 16) 日本図書館協会図書館員の問題調査研究委員会「専門性と司書職制度の現状—公共図書館の場合」『図書館雑誌』64(7), 1970.7, p.320.
- 17) 浜中清「区の人事と図書館の職場—管理職の立場から」図書館問題研究会東京支部『東京23区に司書制度を』1994, p.14.