

平成 14・15 年度

川崎市立図書館協議会研究活動報告書

- 図書館とボランティア -

平成 16 年(2004 年) 5 月

川 崎 市 立 図 書 館 協 議 会

図 書 館 と ボ ラ ン テ ィ ア

～平成 14・15 年度川崎市立図書館協議会研究活動報告書～

目 次

はじめに	1
図書館とボランティアについての基本的考え方	2
図書館を側面から支援するボランティア	4
図書館業務に直接かかわるボランティア	5
1) 利用者のプライバシー保護問題が関係する業務	
2) 専門性、特殊技能を期待するボランティア	
3) 図書館業務の下支え的ボランティア	
提言	8
[参考資料]	
「図書館とボランティアについて(諮問)」	9
(平成 14 年 6 月 26 日付)	
「中央図書館建設見直しの再考について(要望)」	10
(平成 14 年 11 月 8 日付)	
平成 14・15 年度審議経過	11
平成 14・15 年度川崎市立図書館協議会委員名簿	12

はじめに

今期、第3期の図書館協議会は、「図書館とボランティアについて意見を求めたい」とする、行政側から示された諮問事項をテーマに研究・討議を行った。

これまで、第1期の図書館協議会では、公立図書館サービスの整備・充実が生涯学習を奨励するために必要な、行政による不可欠の「環境醸成」活動であるとの認識に立ち、施設整備の推進、資料・情報の充実、及び、資料・情報と人とを結びつける活動（レファレンス機能等）の充実、専門職員の充実などを求める総括的提言が行われた。また、第2期図書館協議会では、納税者でありサービスの受益者でもある市民の強い支持なくして、良い図書館サービスの実現は困難であるとの認識に立ち、図書館が生活に直結して役立つことを実感し、無くてはならぬものとして図書館の充実を強力に求める市民層を作り出すという、図書館の支持基盤作りをめざした活動の必要性が提言された。

ところで、今期のテーマである“ボランティア”は、図書館サービスの充実を図る観点から期待されているだけではなく、住民参加の図書館作りという視点からも重要な意義をもつものである。その意味では、図書館への財政支出を積極的に支えてくれる基盤作りをめざす活動の必要性を訴えた第2期図書館協議会提言の延長線上に位置する問題でもあるといえる。

今期の審議経過については、報告書末尾に参考資料として掲げたが、今期委員の任期中には、期待されていた中央図書館計画が『川崎市行財政改革プラン』によって再度見直しとなり（平成14年9月）、さらに平成16年4月には図書館業務の一部民間委託が始まるなど、川崎市の図書館サービスをめぐる大きな変動が発生した。協議会は、これらの問題についても討議を行い、平成14年11月には「中央図書館建設見直しの再考について」という要望書を教育長宛に提出した（参考資料参照）。こうした事情から、今期は、年4回の定例会に加え、臨時会を1回（平成16年5月）追加して討議を行うことになった。

こうした環境の中で2年間の討議をまとめることになった関係から、本報告書では、図書館とボランティアのあり方についての提言を行う前に、次節においてまず、図書館とボランティアについての基本的考え方をまとめておくことにした。

図書館とボランティアについての基本的考え方

図書館とボランティアについて考えるために、まずボランティアがどのように定義されているかをみておこう。

- * 「社会奉仕のため、無償かつ自発的に労働力を提供すること、またはそうする人。無償と言っても、活動に伴う実費（交通費、宿泊費、食費、保険料など）を受け取る場合はしばしばある。労働の対価を得る場合でも、市場レートよりも低い対価であれば、有償ボランティアとしてボランティアに含めることがある。」

（朝日現代用語「知恵蔵」2004）

- * 「名声や地位や金銭やその他の利益を獲得する目的ではなく、また他からの強制によらず、人々のために自分を役立てようと望む自分の意志で、知識、技能、労力、経験、時間、財力等を提供する人」

（新教育大事典 第一法規 1990）

これらの定義に見られる社会貢献、社会参加活動については、現代に生きる市民がその重要性を強く認識すべきものであり、その活動が“生きがい”とも結びつく可能性をもつボランティア活動の意義を、本協議会は十分に認めるものである。また、市民とともに育てる図書館、市民のサポートがあってこそその図書館という観点から、図書館がこうしたボランティア活動の場となり得ることも十分に認めるものである。

しかしながら、一方で、政令指定都市中でも下位に甘んじている資料費のさらなる削減が続き、人減らしも進行し、さらに中央図書館計画も再頓挫するなど、行政による図書館サービスの後退が進行する裏で、ボランティアが“生きがい論”や“地域社会を作る市民としての責任論”とのセットで推奨される風潮がみられるとすればそれは危険なことであると言わなければならない。そこには、ボランティア問題を、「個人が善意でやってくれることだ」として片付け、行政との関係を見ようとしない風潮が垣間見えるからである。

公立図書館サービスの整備・充実は、教育基本法、社会教育法、図書館法の規定からも明らかのように、生涯学習を奨励するために必要な、行政による不可欠の「環境醸成」活動であり、市民生活にとってなくてはならない情報基盤となるべく、その充実・強化が望まれているものである。行政が本来担うべき

図書館サービス業務とは何かをしっかりと確認した上で、それを市民に提示し共通認識とすることがまず重要である。「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準（文部科学省告示第 132 号）」（平成 13 年 7 月 18 日）は、「国際化、情報化等社会の変化に対応し、児童・青少年、高齢者、障害者等多様な利用者に対する新たな図書館サービスを展開していくため、必要な知識・技能等を有する者のボランティアとしての参加を一層促進するよう努めるものとする」としてボランティアの参加の促進を説いているが、行政が本来担うべき図書館サービス業務をしっかりと確保した上で、新たなサービスとは何なのかを考えなければならないだろう。どこからが新たなサービスなのかが不分明なままでは、ボランティアの導入が単なる人員削減に利用されてしまう恐れがあるのではないだろうか。

すなわち、図書館におけるボランティア問題は、図書館の職員問題一般、及び専門職員（司書等）問題、業務の業者委託問題などと不可分の関係を有する問題なのである。この意味で、本図書館協議会が諮問事項であるボランティア問題の討議を続ける時期と並行して、行政が図書館業務の一部業者委託計画を進め、平成 16 年度からの実施を決めたことが、報告書をまとめる段階に至るまで協議会に提示されなかったことは、残念であるばかりでなく、報告書のとりまとめに困難を来たしたことは否めない事実である。

このようにみえてくると、図書館業務の周辺の領域でのボランティア活動については、受入れに格段の問題はないと考えるが、図書館業務に直接かかわるボランティアの導入については、慎重な準備が必要であると思われる。

本協議会の「平成 12・13 年度研究活動報告書」でも、「専門領域のレファレンスに関して市民専門家の協力を得ることや、インターネット導入にかかわるボランティア、児童サービスボランティア、学校図書館ボランティア等、ボランティア導入の必要性を指摘してきたが、行政職員がどんな専門的仕事をするのか、どんな研修が保障されるのかを明確にしないままでは、安易にボランティア導入を進めるわけにはいかない」と指摘されているが、趣旨は同じである。

図書館を側面から支援するボランティア

まず、図書館業務に直接かかわらない、いわば図書館業務の周縁的領域でのボランティアについては、活動の場の提供に向けて直ちに行動を開始してよいと考える。想定される活動としては以下のようなものが挙げられるであろう。

- * < 図書館環境美化活動 > : 館内・敷地内の清掃・美化(生花など) 館内飾りつけ、館内ディスプレイ・サイン、掲示物管理等
- * < 不要図書のリサイクル活動 >
- * < 図書館で行われる各種イベントの運営補助等 > : コンサート、上映会等
- * < 図書館利用に困難を伴う人への支援 > : 障害者補助、外国人への案内支援等
- * < 図書館への理解・サポートを促進する市民運動的なもの >
図書館案内、ミニコミ誌刊行等

ところで、こうしたボランティア活動については、市民の側の自発的申し出を取りまとめることができる組織が存在することが望ましいと考える。たとえば、「図書館友の会」といった市民組織が、図書館を批判的意味も込めてサポートする活動の一環として、こうした役割を果たすことが考えられる。自分たちの市の図書館がより有用なサービスを展開してくれるよう市民として監視し、また、サポートしようという目的で集まり、市民自らの発想によるサポート計画を考えてもらうのがベストであろう。

もちろん、図書館側でも、ボランティア担当者を置き、あらかじめボランティア活動の可能な分野を洗い出して場の提供を知らせるとともに、受け入れ・相談窓口を設置することが必要であることは言うまでもないことである。

しかし、「鉢植え、盆栽、生け花等を館内に展示して潤いのある環境作りをしていただきます」(ある県立図書館のボランティア募集例)といった図書館側からの募集、依頼には慎重さが必要であろう。なぜなら、図書館側から館内清掃ボランティアを募集する場合、返却業務は業者委託されているのに、どうして館内清掃は業者委託ではだめでボランティアでなければならないのかという問題が出てくることが考えられるからである。ボランティアはあくまで市民の側からの自発的申し出が基本であることを強調しておきたい。

図書館業務に直接かかわるボランティア

図書館業務に直接かかわるボランティアを考える場合は、行政が本来担うべき図書館サービス業務をしっかりと認識したサービス計画の作成が最優先されなければならないだろう。特に、返却業務などマニュアル化された業務の業者委託を始めたからには、逆にマニュアル化されにくい高度の専門性をよりどころとしたサービスとして、どのようなものを提供するのかを明確にする必要があると思われる。

本協議会の「平成 12・13 年度研究活動報告書」では、「資料と人を適切に結びつけること、所蔵資料をフル活用させること、そこにこそプロとしての司書の腕が発揮される場があるのではないだろうか。利用者からの個々の依頼にこたえる“待ちのレファレンス¹”を超えて、図書館は、利用者ニーズを積極的に読み取り、資料提示の工夫にもっと意を用いるべきであろう。」と指摘されているが、是非ともサービス計画に取り入れてほしいものである。

ところで、平成 16 年度から図書館業務の一部委託を決定した背景として、カウンターローテーション²（貸出し、返却）と予約関連業務に携わる時間が、2000 年事務量調査時には図書館職員の勤務時間全体の 50%であったものが、2003 年では 70%にいたっており、その結果、図書館本来の業務であるレファレンス業務、資料選定業務、読書支援活動などが手薄になってしまったことが挙げられている。つまり、従来可能であった相談やレファレンス業務等への対応が大変厳しい状況となっているというわけである。

しかしながら、貸出し、返却と予約関連業務に携わる時間が大きく膨らむ以前にあって、レファレンス業務、相談業務等が、行政内部では、図書館本来の重要な業務として正当に認識されてきただろうか。それらが、情報ナビゲーター（案内人）として高度の専門性を有する人材を必要とする業務として扱われ

¹ 情報や資料を求める利用者に対し、直接相談に応じ、ニーズに適した情報・資料を探索して提供したり、探索の援助を行うサービスをレファレンス・サービスという。参考業務、参考調査業務ともいう。

² 貸出、返却、登録・相談カウンターに職員を輪番制で配置していること。

てきただろうか。極めて疑問であると言わざるを得ない。

もし、これら高度の専門性を有する業務が正当に認識されてこなかったとすれば、カウンターローテーションの業務委託を行っても、それに伴う減員によってサービスの縮小がもたらされるだけで、レファレンス業務、相談業務等の充実にはつながらないのではないだろうか？まして、新たな事業を展開することなど望めないのではないだろうか？社会における“情報基盤”としての図書館、“情報ナビゲーター”としての図書館スタッフという理念を軸とした図書館サービス像を確立することなく業務委託を進めるならば、単なる“人減らし”が進むだけで、事務的作業のアウトソーシング³が専門性の高い図書館サービスを生み出すことにはつながらないのではないかと危惧するものである。

ところで、サービス計画が作成された後は、以下の3領域に分けてボランティア問題を検討することが有効だと考える。

1) 利用者のプライバシー保護問題が関係する業務

貸出し業務や宅配業務など、プライバシー問題が関係する業務については、ボランティアの導入は慎重であるべきである。

<貸出し業務> 個々の利用者が何を借りているかという最もプライバシー度の高い情報に接する貸出し業務は、本来、ボランティア導入も業者委託もふさわしくないと考える。委託を再考し、自動貸出機導入の方向で対処すべきであろう。

<資料の宅配サービス> 特に、ボランティアとしての近隣の人による宅配には問題があろう。中身がわからないようにするなどの配慮が必要である。

2) 専門性、特殊技能を期待するボランティア

作成されたサービス計画に基づき、必要業務でありながら専任職員としての雇用にまでは至らない分野については、ボランティアの導入を考えてよいのではないか。ただし、無償ボランティアか有償ボランティアかについては

³ [outsourcing] 生産に必要な部品などを社外から調達すること。会社の情報通信システムの運用などを外部の専門業者に委託すること。つまり、外注のこと。

十分に検討の余地があると思われる。不可欠のサービスの一環として自前では得がたい専門能力に頼るという観点からみれば、一定の報酬が払われてもよいのではないか。その方がやりがいもあるだろうし、サービス提供への責任感も違ってくるだろう。この場合は、図書館側から積極的な募集・呼びかけが行われることになる。想定される活動としては以下のようなものが挙げられるだろう。

< 特殊な専門分野のレファレンス・情報サービス >

< 郷土資料や特殊な外国語資料の選択・整理 >

< 障害者向け資料の制作 > 点訳、音訳、拡大写本、布の絵本等。

< 対面朗読サービス、お話会等 >

< 利用者用検索機など情報機器操作の援助 >

3) 図書館業務の下支え的ボランティア

特別の専門性を要しない活動の例として、次のようなものが挙げられる。

< 開架資料、及び書庫の配架、整頓 >

< 新聞記事のクリッピング >

< 資料の装備 >

< 資料の補修 >

< 団体貸出し業務の支援 >

この種の業務については、返却作業などマニュアル化された業務の委託が始まった現在では、ボランティアか業者委託かの検討がなされなければならないだろう。図書館からの委託業者を通して雇用された市民が図書館現場で返却作業に従事しているときに、一方で図書館が無償ボランティアを募集するという構図は奇異である。なぜなら、返却業務もボランティアの組織化で対応できたかもしれないからである。特に図書館側が組織的、継続的なボランティアを期待して呼びかけを行うのであれば、それは業務の一部負担を求めて図書館側があてにするボランティアであって、なお一層奇異の感を免れないだろう。業者委託になった返却業務にボランティアがかかわることは、事実上ありえないことである。ボランティア導入のための適切な環境とはとてもいえないだろう。

提言

最後に、本協議会での討議と報告書をまとめる中で明らかになった問題を、提言として整理することでまとめとしたい。行政当局におかれては、本報告書の内容を十分ご理解いただき、今後の図書館行政に生かしていただくことをお願いしたい。

- * 図書館が市民生活に役立つ不可欠の存在となるためには、行政はどのような図書館サービスを担うべきかについて真剣に検討した上で、図書館サービス計画の策定を行うこと。
- * 業務委託の原則を明示すること。
(返却業務の委託開始は、誰もがやれる仕事と、そうでない仕事とを差別化したことになる。そうであれば、このほかにも委託可能な業務は広がる可能性がある。)
- * 図書館としてボランティアを必要とする業務を整理すること。同時に、それらが正規職員の仕事でもなく、委託にもよらない仕事であることを説明できるようにすること。
- * これからの図書館を建設的に(批判的意味も込めて)サポートしようという市民グループ・組織の育成を図り、これらの団体との間で、図書館を考える意見交換会を継続的に行うこと。図書館OBの参加を得ることも有効かもしれない。
- * 図書館側でボランティア担当者を置き、受け入れ・相談窓口を設置すること。ボランティアの受け入れ可能な分野を洗い出すこと。
- * 図書館を側面から支援するボランティアの受け入れ体制を整えること。
- * 専門性、特殊技能を期待するボランティアについて、有償ボランティアの可能性について検討すること。

14 川教中図第 87 号

平成 14 年 6 月 26 日

川崎市立図書館協議会

会長 様

川崎市立中原図書館長

内藤スミ子

図書館とボランティアについて（諮問）

川崎市立図書館協議会規則第 2 条の規定により、図書館とボランティアについて、貴協議会の意見を求めます。

諮問事項

図書館とボランティアについて

諮問理由

現在図書館の運営に対して住民の意思を反映するものとして、当協議会が設置されておりますが、平成 12 年 12 月に報告されました生涯学習審議会社会教育分化審議会計画部会図書館専門委員会『公立図書館の設置および運営上の望ましい基準（報告）』の中で市町村立図書館の課題の 1 つに「ボランティアの参加の促進」をあげております。

また、本市においても当協議会が報告された『平成 12・13 年度図書館協議会研究報告書』でボランティアの導入の必要性を指摘されております。

このことを受けて今期の協議会に「図書館とボランティアについて」諮問いたします。

平成14年11月 8日

教育長

河野 和子 様

川崎市立図書館協議会

会長 高橋 和子

中央図書館建設見直しの再考について（要望）

本図書館協議会は、9月に発表された「川崎市行財政改革プラン」について討議した結果、委員の合意により、中央図書館建設見直しの再考を要望することにいたしました。

図書館は、生涯学習を資料・情報の提供という面から支える不可欠の機関であり、乳児からお年寄りまですべての人々が利用出来る生涯学習の拠点として、大きな可能性を持つ存在であります。しかし、現在の川崎市立図書館を構成する各区の地区図書館だけでは、川崎市民の高度で多様な調査研究活動を支援することには大きな限界があります。また、現状では、川崎市民の文化・教養の基地としても、地域情報の発進基地としても、十分に機能することは期待できません。

ますます多様化、高度化する市民ニーズに的確に応えることによって、川崎市の生涯学習をより一層推進していくためには、川崎市立図書館システムの核となる中央図書館を建設し、中央図書館としての機能を十分に発揮させることが不可欠であります。

川崎市における中央図書館建設の問題は、永い年月にわたり検討されてきた案件でした。その必要性については、社会教育委員会議の答申や報告書の中で提言として取り上げられ、行政においても平成3年には、「川崎市中央図書館基本計画報告書」を作成しております。川崎市の図書館行政に関わる諮問機関として、平成10年度に設置された本協議会も、より充実した図書館サービス体制の整備に向けての研究に取り組む中で、中央図書館建設の必要性とその実現の方法について積極的に討議して参りました。内容については本協議会の研究活動報告書に示してあります。

平成12年度には川崎市中央図書館基本構想策定委員会が発足し、翌年3月には報告書も公表されております。その間、平成12年12月には、中原図書館の改築と合わせて武蔵小杉地区に中央図書館を建設する計画が発表されました。現在、この基本構想を受けて設置された川崎市中央図書館基本計画策定委員会が鋭意作業を進めており、平成14年3月に出された中間報告書はすでに市民にも広報されております。こうした経過をたどり、まもなく最終報告書が作成されようとしている中での今回の事業見直しは、本協議会をはじめ川崎市民の期待に反することではないでしょうか。

関係当局におかれましては、中央図書館整備を是非とも進めていただきますようお願いいたします。私どもは、改革プランにうたわれる「活力とうるおいのある市民都市・川崎」の趣旨にてらしても、政令指定都市・川崎のシンボルとなり、川崎の文化的イメージを高めることにも貢献するであろう中央図書館の一日も早い実現を期待いたしております。

平成 14・15 年度の審議経過

年 月 日	会 議 名	会 場	主 な 内 容
平成 14 年 6 月 26 日	平成 14 年度 第 1 回協議会	川崎市健康検診 センター 第 1 研修室	1. 委嘱状の伝達 2. 会長、副会長の選任 3. 諮問事項について 4. 川崎市立図書館の現状について 5. 図書館施策の展開について
平成 14 年 9 月 25 日	第 2 回協議会	川 崎 市 多 摩 区 総 合 庁 舎 1101 会 議 室	1. 川崎市行財政改革プランについて 2. 平成 14・15 年度検討課題 - 図書館とボランティアについて -
平成 14 年 11 月 27 日	第 3 回協議会	川 崎 市 多 摩 区 総 合 庁 舎 1102 会 議 室	1. 要望書「中央図書館建設見直しの再考について」 2. 検討課題 - 図書館とボランティアについて
平成 15 年 2 月 19 日	第 4 回協議会	川崎市立 多摩図書館	1. 検討課題 - 図書館とボランティアについて
平成 15 年 6 月 11 日	平成 15 年度 第 1 回協議会	川 崎 市 多 摩 区 総 合 庁 舎 701 会 議 室	1. 検討課題 - 図書館とボランティアについて
平成 15 年 9 月 24 日	第 2 回協議会	川崎市多摩市民 館 第 4 会議室	1. 検討課題 - 図書館とボランティアについて
平成 15 年 12 月 17 日	第 3 回協議会	川 崎 市 多 摩 区 総 合 庁 舎 1001 会 議 室	1. 検討課題 - 図書館とボランティアについて
平成 16 年 3 月 17 日	第 4 回協議会	川崎市中原区役 所 505 会議室	1. 図書館業務一部委託について 2. 検討課題 - 図書館とボランティアについて
平成 16 年 5 月 26 日	臨時協議会	川 崎 市 多 摩 区 総 合 庁 舎 1101 会 議 室	1. 協議会報告書のまとめについて

平成 14・15 年度川崎市立図書館協議会委員名簿

氏 名	役 職 名	備 考
石野 千瑞好	川崎市立南生田小学校校長	平成 15 年 3 月 31 日まで
宮内 玲	川崎市立稗原小学校校長	平成 15 年 4 月 1 日から
青木 幸夫	川崎市立王禅寺中学校校長	
市川 雅英	川崎市文化協会副会長	副会長
中田 寿子	川崎市 P T A 連絡協議会会計	平成 15 年 11 月 30 日まで
金子 文雄	川崎市 P T A 連絡協議会会計	平成 15 年 12 月 1 日から
荒井 光代	ゆりがおか児童図書館ゆりの子会	
岡野 裕	公募委員	
桐谷 けい子	公募委員	
平野 英俊	日本大学文理学部教授	
高橋 和子	相模女子大学学芸学部教授	会長
佐藤 凉子	N P O 図書館の学校理事	

[任期 平成 14 年(2002 年) 6 月 1 日 ~ 平成 16 年(2004 年) 5 月 31 日]

平成 14・15 年度
川崎市立図書館協議会研究活動報告書
- 図書館とボランティア -
平成 16 年 5 月 31 日

編集 川崎市立図書館協議会
発行 川崎市立図書館(中原図書館)
T e l 044-722-4932