

ゆいの森あらかわ（荒川区立中央図書館）における
図書館サービスの実態
-複合施設ならではのサービスを目指して-

メタデータ	言語: jpn 出版者: 明治大学図書館情報学研究会 公開日: 2020-05-27 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 大坪, 秀嵩 メールアドレス: 所属:
URL	http://hdl.handle.net/10291/20808

＜実践・事例報告＞

ゆいの森あらかわ（荒川区立中央図書館）における図書館サービスの実態 —複合施設ならではのサービスを目指して—

大坪 秀嵩

ゆいの森あらかわは東京都荒川区に所在する、区立中央図書館、吉村昭記念文学館、ゆいの森子どもひろばが一体となった複合施設である。本施設では図書館サービスを含めた様々な機能の、併存ではなく融合が目指されている。本稿では、ゆいの森を含めた荒川区立図書館の特徴や業務の実態について報告するとともに、筆者が最近着手したレファレンス・サービス改善の取り組みを紹介し、複合施設ならではの図書館サービスについて考察する。

はじめに

ゆいの森あらかわ（以下、ゆいの森）は東京都荒川区に所在する、区立中央図書館、吉村昭記念文学館、ゆいの森子どもひろばが一体となった複合施設である。筆者は、ゆいの森が開館した平成29年（2017年）3月に、荒川区の非常勤職員（司書）として採用されて以来、同施設に勤務している。

それより以前、筆者は業務委託会社の派遣社員として、荒川区以外の特別区および私立大学の図書館に在籍していた。それらの図書館は一部業務委託、もしくは指定管理で運営されていた。故に筆者は、荒川区における図書館業務を、他自治体（大学）のものと比較・観察しやすい立場にあったといえる。

また、ゆいの森という新たな中央館でありながら、区のランドマークとなるような施設の開館に立ち合うなかで、様々な問題に出会い、それと同時にサービスの改善に取り組んできた。本稿は、そうした実践の中で見えてきた荒川区立図書館の実態を点描するとともに、複合施設における図書館サービスの事例について報告するものである。

1. 荒川区の概要

荒川区は東京23区の東北部に位置し、台東・文京・北・足立・墨田の各区に隣接する。総面積は10.16平方キロメートルで、23区中22番目の広さとなる。それに対し、人口は217,134人（令和元年〔2019年〕12月現在）と人口密度が高い傾向にある。

隅田川（旧荒川）が区の北東部を迂回しつつ流れ、それに添うように西尾久、東尾久、西日暮里、東日暮里、町屋、荒川、南千住といった各地域が北西から南東にかけて配置している。区内の大部分は平坦であるが南西部には山手台地が伸延し、諏訪台や道灌山と呼ばれる高台がある。

古くは、田畑の広がる都市近郊農村や宿場町、あるいは刑場であったが、明治期以降は工場地帯となる。関東大震災、太平洋戦争を経て現在では宅地化が進み、小家屋や商店の密集する、いわゆる下町情緒の残る地域となっている。

また、近年では区独自の文化施策・読書推進活動を行っており、平成20年（2008年）より「柳田邦男絵本大賞」を実施、平成27年（2015年）には「荒川区俳句のまち宣言」を、平成30年（2018年）には「読書を愛するまち・あらかわ」宣言をそれぞれ発表している。

2020年2月5日受理

おおつば ひでたか

ゆいの森あらかわ 図書専門員

2. 荒川区立図書館の概要

荒川区立図書館は現在、中央図書館（ゆいの森）・南千住図書館・尾久図書館・町屋図書館・日暮里図書館の5館に加え、汐入サービスステーション（以下、SS）、冠新道SSの計7館がある。

職員は、館長5名、常勤職員30名、非常勤職員129名、臨時職員26.6名であるが、このうち図書館業務の主体となるのは非常勤職員である（司書有資格者99名）²⁾。荒川区立図書館における雇用形態の特徴としては、業務委託を行っていないことが挙げられる（資料の装備、回送車の運行、施設・管理業務等を除く）。全館で委託を介さず、直営となるのは東京23区において荒川区のみである³⁾。

また荒川区の図書館は教育委員会ではなく地域文化スポーツ部に属する。ゆいの森は「ゆいの森課」の職員によって組織されており、その他の図書館が属する「地域図書館課」とは別課となっている⁴⁾。これは、ゆいの森は図書館の職員（サービス係）以外にも、学芸員・総合窓口職員・活動推進員・保育士が在籍する複合施設であるためである。

このため荒川区立図書館は中央館と地域館が組織上で異なっており、予算等も別だてとなっているが、非常勤職員においては異動があり、年度初めに中央館と地域館、地域館同士での配置換えが行われる。

後述する通り、荒川区立図書館の入館者数、利用登録者数、個人貸出点数は、ゆいの森の開館以降軒並み上昇しており、図書館は有用な文化施設として改めて地域社会に認知されつつあると考えられる。また、令和2年度（2020年度）には身近な図書館であるとともに、全世代が集える「ひろば」としての性質を備えた滞在型図書館である新尾久図書館の開館が予定されている⁵⁾。「平成30年度〔2018年度〕荒川区行政評価結果」によれば“図書館は、区民の生涯学習活動、区の情報発信の拠点として最も身近な存在であり、自立した区民の成長と地域の活性化の礎となる公共施設であるから、当該施策の優先度は高い”とされている⁶⁾。

3. ゆいの森あらかわについて

3.1 施設概要

ゆいの森は荒川区荒川2-50-1に所在し、敷地面積4,110.88平方メートル、延床面積10,943.74平方メートル、地上5階・地下1階建ての施設である。1

階に総合案内およびグッズの販売等を行う総合窓口、1階から2階にかけて親子の安全な遊び場と小中学生の居場所となる「ゆいの森子どもひろば」、2階から3階にかけて「吉村昭記念文学館」が併設される。また、駐車場（地下）、図書館の資料を持ち込めるカフェ（1階）、未使用時には閲覧席となる「ゆいの森ホール」（1～2階）、計4席の商用DBが利用可能なインターネット用PC（3,4階）、研究席（4階）、学習席（5階）、ワークショップルーム・多目的室・会議室・研修室（2,3,5階）、飲食スペース（1,2,5階）、テラス（3,4,5階）といった設備がある。施設内は一部を除けばゲートや隔壁による仕切りがなく、開放的で回遊性を有したつくりとなっている。また全階を通じてフリーWi-Fiが利用できる。

図書館機能は対象となる利用者に合わせて各階に分散されている。これは複合施設化によって足音や話し声などが問題となったり、様々な人々が1箇所に来ることで苦情が出たりすることが想定されるためであり、大きく分けて1～2階が子ども向け、3～4階が大人向けとなる。なお5階は閲覧や学習のためのスペースである。

1階には「えほん館」があり、その一角に「柳田邦男えほん館」、児童文学研究コーナーがある。そのほかバリアフリー図書のコーナー、参加自治体の資料を集めた「幸せリーグ」⁷⁾コーナーなどがある。

2階には絵本・昔話を除く児童図書、およびTEENSコーナーがある。

3階は、日本十進分類法（NDC）を元にした荒川区の請求分類における7類から9類までの書架、文庫（小説・エッセイ）、AVコーナー（CD、DVD）、吉村昭著作・関連コーナー、および現代俳句協会からの寄贈資料を中心に構成された現代俳句センターがある。

4階には0類から6類までの書架、文庫（数字分類）、外国語資料、地域行政資料コーナー、レファレンス・コーナー、ビジネス支援コーナー、医療健康情報コーナー、公開用書庫がある。

閉架書庫は地下を除く各階にあり、1階は絵本、2階は児童書、3階はAV資料、4階は一般書、5階は保存・絶版資料用として区別される。

座席の総数は914席、うち4階の研究席（8席）と5階の学習席（51席）のみ事前予約が必要となる。貸出・返却カウンターは1階および3階にあり、2階カウンターでは活動推進員が体験型ワークショップの開催や「体験キット」の利用等、補助的な貸出

返却業務を行う。24時間開放されている返却用ブックポストは2箇所ある。その他、館内OPAC（一部座席予約システム兼用）、ブッククリーナー、自動貸出機、読書通帳機および利用者用コピー機等を備える。4階レファレンス・コーナーにはレファレンス・カウンターが設置され、土日祝祭日に利用できる。特集展示は各階で行われており、漸次更新される。

館内マナーは独自のものが定められている。まず、会話に関してはほかの利用者の迷惑にならない限り可能で、通話も同様である。飲食は、飲物は密閉容器に入っていれば館内のどこでも可能、食事は決められたスペースでのみ可能である。ゲーム（携帯ゲームやカードゲーム等）も基本的に禁止はしていない。これに関しては様々な意見が寄せられているが、都度対応の上滞在型図書館におけるマナーとして改めて周知している。

荒川区において図書館は情報発信の拠点とされているのは上述の通りである。ゆいの森においては「読書を愛するまち・あらかわ」宣言はもとより「柳田邦男絵本大賞」と柳田邦男えほん館、「荒川区俳句のまち宣言」と現代俳句センター、「幸せリーグ」コーナーのように、区の施策を直接反映した蔵書構築も特徴的である。また吉村昭記念文学館は、吉村の妻でありゆいの森の名誉館長でもある津村節子を通じて福井県ふるさと文学館と「おしどり文学館協定」を結び、関連展示やイベントを開催している。

ゆいの森のコンセプトは「夢をはぐくみ心をつなぐ感じる知的創造空間」である⁹⁹⁾。また上述したような館内の各々の機能が独立し並列に活動する「複合施設」ではなく、機能が有機的に結びついた「融合施設」であることが目指されている¹⁰⁾。

3.2 統計に見るゆいの森

平成30年度（2018年度）の統計¹¹⁾によると、蔵書数は図書381,740点、視聴覚資料12,586点。年間入館者数は707,295人（1日平均2,086人、令和2年〔2020年〕1月15日に総入館者数2,000,000人を突破）、個人貸出点数は764,510点（1日当たり2,255点）、予約登録点数は151,551点である。ゆいの森が開館した平成29年度（2017年度）以降、入館者数、個人登録者数、貸出点数は前身の荒川図書館に比べ飛躍的に上昇した。

ただ一方で、地域館の中には入館者数が減少している館もある。設備面で整ったゆいの森に利用者が集中する傾向にあるようだ。個人登録者数に関して

は全館を通じて増加傾向にあり、平成27年度（2015年度）においては総計52,907人であったが、平成30年度（2018年度）には91,743人まで上昇している。

他方、予約登録点数は平成27年度（2015年度）の588,498点から、最大値の平成28年度（2016年度）の607,880点を経て、平成30年度（2018年度）には580,777点と減少している。個人貸出点数は1,701,820点から1,902,415点まで増加していることを考えると、図書館が予約資料の受け取りカウンターではなく、来館し「体験する」施設となりつつあるとも考えられる。

4. 荒川区における図書館業務の特色

ゆいの森ならびに各地域館は、ある程度独立した関係性をもつ。例えば選書業務であるが、荒川区では毎週1回ゆいの森において合同選択会議（合選）を行っており（AV合選は月1回）、各館の担当者1名が東京都書店商業組合荒川支部（内部では「荒川区書店組合」と呼称）から納品された見計らい図書の現物選定を行う。司書資格を有する職員が輪番制で従事し、職員歴や司書歴を問わず参加する。各職員は自館に所蔵する資料の選定を行い、他館分は基本的に行わない。

現物選定以外の発注の場合も同様で、選書はあくまでも各館の采配に任されている。こうした傾向は、ゆいの森の開館とともに、それまで中央図書館に置かれ選書分野を統括していた「システム係」が解体、サービス係に統一されることとなり、その業務の一部が各館の担当業務となったことで、より顕著になったものと思われる。

また、荒川区においては統一業務マニュアルは多くなく、設定や改訂は必要に応じて行われる。全館共通の対応が必要な場合は、館長会や各館の代表者による会議で検討される。

こうした自治的な体制は、荒川区立図書館が全館直営であることと無縁ではないだろう。筆者が以前勤務していた別区の図書館において、業務は高度にマニュアル化されていた。また合同選書を一部に限ったり、中央館が一括で選書し各館に配分するという体制を取っていたりした。委託の場合、数年に一度管理会社が変わる可能性がある。また派遣社員の離職なども頻繁に起こり得ることを考えた場合、業務を滞りなく継続させるにはマニュアルが不可欠に

なる。同様の理由から、選書などの基幹業務に関しては、地域館の采配に任せられない部分も出てくるものと考えられる。

このように荒川区においては、各館の職員の采配が自館の蔵書等に反映されやすいものと考えられる。しかし、それは同時に図書館サービスの向上に必要なチェック機能が減少するという点でもあり、これを回避するためには、個人の資質および各職員の不断の研修が重要となる。

なお、職員が参加できる研修には東京都立中央図書館で開催されるものや、日本図書館協会主催の講習会や研究集会、図書館総合展などがある。これらは基本的に常勤職員からメール等で案内が行われ、希望者が参加する。また、館内整理日において館内で研修を行う場合もある。これは外部講師を招いたり、職員が講師を担当したりして、年に数回行われる。その他、有志による見学会や勉強会なども行われている。例えば、地域資料の担当者が休日に集まって、実地に足を運び情報を収集するなどである。

5. ゆいの森における図書館業務

ゆいの森課は、サービス係、管理・施設係、文学館係に分けられるが、このうち図書館業務に従事するのはサービス係の人員となる。サービス係の職員は常勤8名、非常勤（司書有資格者）37名、再雇用1名、再任用1名、および臨時職員6名で構成される（令和2年〔2020年〕1月現在）。

業務は、共通業務と担当業務、蔵書管理業務の3つに大別できる。共通業務は、貸出・返却を基本とするカウンター業務（1回につき1時間半から2時間、1日に1回から2回程度従事）、配架・書架整理、回送処理（1日2回）、在庫確保（1日3回）、確保資料の電話連絡、延滞資料の督促、雑誌・新聞の受入作業などがある。またレファレンス・サービス（以下、レファレンス）は司書が受け持つ共通業務であり、受付けた司書が調査から回答まで責任をもって行う。

次に担当業務であるが、ゆいの森には順不同で予約担当、発注担当、児童担当、ティーンズ担当、障害者サービス（HS）担当、地域行政資料・幸せリーグ担当、AV担当、ビジネス担当、医療健康担当、吉村・俳句担当、雑誌担当、新聞担当、利用登録担当、システム窓口担当がある。担当業務の内容は多岐にわたるが、いずれも重要なサービスを反映する

形で設置されている。非常勤職員はこれらの担当を2つもしくは1つ受け持つ。また担当業務においては別の部署や団体との協働を行う場合がある。例えば、児童担当であればゆいの森課の保育士やお話会ボランティア等と、吉村・俳句担当であればゆいの森課文学館係や文化交流推進課と連携する。

さらに、非常勤職員は蔵書管理業務も分担している。これはNDCによる分類を基礎として9班に分けられる。また開架に専用のコーナーを持つ担当は、その担当者が併せて蔵書管理を行う。その他、レファレンス本担当がある。蔵書管理班では書架整理、新刊書のチェックや発注・除籍等の管理業務を行う。

このように、ゆいの森においては共通業務、担当業務、蔵書管理業務という3つの層があるが、いずれの業務でもサービスの主体となるのは非常勤職員である。臨時職員は主に共通業務を行う。常勤職員は事務および補助を行うとともに、各業務を把握し統括することが求められる。

6. 新たな取り組み

筆者は令和元年度（2019年度）より、上記の業務以外に「レファレンス・リーダー」という役割を持つことになった。これはゆいの森におけるレファレンスの統括および改善を図るため新設されたものである。

6.1 動機と目的

上述の通り、ゆいの森では担当業務を分掌している。その一方でレファレンスは、司書がそれぞれに完結させる共通業務として認識されており、担当者がいなかった。そのため、様々な面で未整備の状態が続いていた。

筆者にとっての直接の動機となったのは、平成30年度（2018年度）に参加した日本図書館協会主催の「中堅図書館員ステップアップ講習会」である。ここでレファレンスについて学び直すとともに、他自治体の取り組みを知り、ゆいの森のサービス（を取り巻く環境づくり）が立ち遅れていることを認識した。故にまずは個人的に同僚にインタビューを行い、その上で上長に対しサービス改善に関する提案書を提出した。

この提案書の骨子となったのは、平成18年度（2006年度）4月に発行され、ゆいの森の計画に大きく関わることになった「これからの図書館調査懇

談会報告」¹²⁾である。ここでは図書館サービスにおけるレファレンスの重要性が説かれた上に、実施する上での具体的な方針についても言及されていた。肝心なのはこの報告案によって既に示されている青写真を実現することであり、そのためには担当者を設置することが必要である、というのが筆者の主張であった。そして、これが受け入れられる形で、まずは令和元年度（2019年度）から筆者ともう1名によるレファレンス・リーダーが組織されたのである。

6.2 現状

レファレンス・リーダーとして着手すべき点は多い。例えば、以前はレファレンスとして記録する事例が一部に限られ、クイック・レファレンスはほとんどが記録も共有もされていなかった。また、個々の事例が個々人の間で完結されていたために、他の職員がどのような質問を受けているのかがわかりづらいためだけでなく、フィードバックが充分になされていないという問題もあった。

そのため筆者がまず取り組んだのは、事例（統計）取得方法の刷新であった。集計が忘れられがちで情報共有にも適さない旧方式を改め、クイック・レファレンスやレファレンスに該当するかどうか曖昧な質問（単純な施設案内など）も含め、利用者から問い合わせがあった場合には、可能な限り全件を記録できるような方式へと更新した。

その際、複合施設という性質上、様々な立場の職員が窓口となることを考慮に入れ、レファレンスを簡易・クイック・専門に3分割して管理することにした。

簡易レファレンスはカウンターに出る職員であれば誰でも回答可能な質問群（書架案内や簡単な所蔵調査など）を想定し、専用の記入用紙をカウンターに設置する。

クイック・レファレンスはその場で回答が可能ではあるが、事例として残す必要があるものを想定している。これは業務端末上に入力シートを設置し、一問一答式で入力を行う。

専門レファレンスは本格的な調査が必要なものとし、司書が受け持つ。これはレファレンス・シートを作成するほか図書館システムへの事例登録を行う。

これらによって得られた記録は、表計算ソフトで半自動的に集計し、毎月職員向けに掲示・共有することにした。これに加えて、マニュアルの作成・改

訂も行った。その結果、レファレンスの受付数は前年に比べ大きく上昇する見込みである。しかしながら、この取り組みは現在のところサービス係内での実施であり、係外における対応や、文学館との間の事例共有などが今後の課題となっている。

また、開館以来総合的な整備が行われていなかったレファレンス・コーナーの整備を行い、参考資料が使用しやすくなることを目指した。

さらに内部研修も行っている。地域担当による初心者研修や、外部研修の受講報告会を実施し、令和2年（2020年）2月にはデータベース研修を実施予定である。

平成30年度（2018年度）の利用者アンケートにおける設問「図書館の設備・サービスについて、知っているもの、この1年間で利用したことがあるもの」のうち、「レファレンスサービス」は、無回答（知らない）303件（64.2%）／知っている143件（30.3%）／利用したことがある26件（5.5%）であったように¹³⁾、サービス自体が利用者には十分認知されているとはいいがたい。このため、利用者向けの広報は早急に手をつけるべき課題となっている。現在のところ館内展示（特集）を行う予定になっているほか、ホームページの改訂に着手している。

とはいえ、他の担当業務との兼任であることに加えマンパワーも十分でなく、目指すべきサービスの実現にはまだまだ先が長い。今後実現したいものは多いが、まずは本格的なレファレンス担当の設置にむけての地ならしをしている段階である。

おわりに

複合施設であるゆいの森では、ここまで見てきた図書館サービスの他にも、総合窓口・文学館・活動推進員・保育など、全く別の業務の層が存在する。それらが並存ではなく「融合」を目指すとき、図書館はまずもってどう「ある」べきか。融合施設におけるサービスは、塩尻市の「えんぱーく」がそうであるように、ひとつのサービスが“また新たなサービスを生み出す”¹⁴⁾ような、いわば正の循環を志向する。その渦中であって図書館は、これまで通りの常識に甘んじるのではなく、再び我が身を省みて「明日あるべき図書館サービス」について思いを馳せるべきではないか。

例えば、ランガナタンの「図書館学の五法則」¹⁵⁾である。“本は利用するためのものである”、“いずれ

の読者にもすべてその本を”，“いずれの本にもすべてその読者を”，“読者の時間を節約せよ”という，第1～第4法則の文言を，本を「サービス」と，読者を「利用者」と置き換えて再解釈することは可能であるし，無意味でないはずだ。複合施設は，図書館さえも飲み込みつつ“成長する有機体”となり得るかもしれない。

常世田良は複合施設における“「場」の提供や「連携」は，最終的にはレファレンスサービスやレフェラルサービスによる情報提供を担保するために存在するのではなかろうか”¹⁰と指摘するが，これは逆も然りで，図書館もまた別種のサービスを担保するための存在となり得よう。互いが互いのきっかけとなり，相互に向上できるような融合のあり方を目指し，まずは司書として，そしてレファレンスを担当する職員として，自分にできることを探っていくたい。

注・参考文献

- ¹ 荒川区の概要, 2019,
<https://www.city.arakawa.tokyo.jp/kusei/gaiyo/index.html>
 (参照 2019-12-27).
² 東京都立図書館『東京都立図書館調査平成31年度』, 2019,

https://www.library.metro.tokyo.jp/lib_info_tokyo/public/survey/index.html(参照 2019-12-27).

- ³ 前掲 2).
⁴ 荒川区立図書館『荒川区の図書館令和元年(平成30年度事業概要)』荒川区地域文化スポーツ部ゆいの森課, 2019, p.53.
⁵ 前掲 4), p.9.
⁶ 前掲 4), p.52.
⁷ 住民の幸福実感向上を目指す基礎自治体連合。事務局は公益財団法人荒川区自治総合研究所である。
<https://rilac.or.jp/shiawase/>(参照 2020-1-21).
⁸ 荒川区総務企画部総務企画課『(仮称) 荒川二丁目複合施設基本計画』, 2011, p.6.
⁹ 小林弘幸「連載ここでこんなことが 54 ゆいの森あらかわ」『とうきょうの自治』No.114, 2019.9, p.50.
¹⁰ 「組織融合」を掲げた複合施設の先例には塩尻市の「えんぱーく」がある。伊東直登「複合施設と図書館サービス」『新しい複合施設図書館の建築と運営』日本図書館協会, 2019, p.30-31.
¹¹ 前掲 4), p.54-61.
¹² 前掲 4), p.113-120.
¹³ 前掲 4), p.42.
¹⁴ 伊東直登「《報告1》複合施設における図書館の運営とサービス」『図書館界』69巻2号, 2017.7, p.87-93.
¹⁵ S.R.ランガナタン『図書館学の五法則』日本図書館協会, 1981, p.9.
¹⁶ 常世田良「《基調報告》図書館と複合施設・複合的サービス」『図書館界』69巻2号, 2017.7, p.86.