

「図書館事業計画（案）」に対していただいたご意見とそれに対する図書館の見解

No.	いただいたご意見の内容	ご意見に対する図書館の見解
1	開館時間を現在より早めてほしい。	施策Ⅰ－３－ⅰ－②「ニーズに配慮した開館日、開館時間」にも記したとおり、コストバランスを常に意識しながら、開館日、開館時間の拡大に取り組みます。
2	できるだけ休館日を少なくしてほしい。	
3	木曾山崎図書館を耐震化してほしい。	2012年度に耐震診断を行いました。その結果により、必要な措置を講じます。
4	町田市立図書館の蔵書にない資料をリクエストしたときに、都立等都内各図書館とのネットワークの中で探してリクエストに応じてもらえる。このサービスを今後も継続してほしい。	施策Ⅱ－１－ⅱ－③「求める資料が得られる」の施策内容で「資料購入、他館借り入れなど様々な手段を講じてリクエストに応えます」と記したように、相互協力は今後も継続して行いきます。
5	最近、東北被災地で仮設住宅に本を届ける活動をしているNPOがあるようだ。木曾山崎センターまつりの中で利用しなくなった図書館資料を募金して譲り渡すイベントがあるが、センターまつりに出す前に人気のある本などを上記NPOに寄贈したらどうか。	被災地を支援する団体は多数ありますので、直接申し出があった際に、条件等について調整した上で対応します。
6	「東京都都市地図」が貸し出されていて利用できないことが多いので、各図書館に「禁退出」で1冊常備してほしい。	地域図書館では貸出による利用を中心に考えています。したがって、同じ図書を複数用意できないような場合には、貸出優先としています。申し訳ありませんが、館内での閲覧をご希望の場合には、中央図書館のご利用をお願いいたします。

7	運営理念と目標が町田特有のものになっていない。総花的で何を指すのかが見えない。	運営理念と目標については、図書館協議会より答申をいただいたものであり、その内容は尊重したいと考えています。
8	『市民の図書館』が述べている3つの方向（貸出・児童サービス・全域サービス）をきちんと目指すべき。 ① 貸出…AVサービスが中央館だけで行われていて、どこに住んでいても同じサービスを受けられる状況にないのは問題。 ② 児童サービス…ブックスタートはパンフレットを渡すだけでなく、本物の事業（絵本を配布する）を行ってほしい。 ③ 全域サービス…図書館がどこにあってどれ位のサービスを市民にするという方針を持ち、公開するべき。	① 資料購入費が厳しい状況にあるため、AVサービスについては、中央図書館のみでの整備を行っています。 ② 本への親しみを持っていただくことや継続的に図書館を利用していただくことを実現するために、ブックリストの配布を行っており、現行のやり方で十分機能しているものと考えています。 ③ 過去にも、そうした方針策定には取り組みましたが、財政等の問題で実現できませんでした。図書館の全域サービスは、図書館整備だけでなく、移動図書館サービスの実施や予約受取拠点の拡大なども含め、サービスの拡充を図ります。
9	施策Ⅰ－3－iii－②「相互利用市の市民も同等に利用できる環境づくり」の「…相互利用市民も予約や資料の取り置きができるよう…」は、町田の図書館が他市住民へのサービスに追われることになるので反対。	相互利用を行っている相模原市や八王子市が町田市民の予約も受け付けている現状を考えると、町田市がこれからも相互利用市の市民の予約を受け付けないというのは不均衡であると考えます。ただし、町田市民への影響を考えた際には、予約の上限冊数等で一定の制限を加えることも致し方ないとも考えます。段階的にすすめていきたいと考えています。
10	施策Ⅱ－7－i－①「地域事業を協働して運営する」は、具体的イメージがつかみにくく、現状の人員とする覚悟ができているのか疑問。	重点事業（3）「地域資料デジタル化、地域支援事業」にも記したように人件費を含むコストを見込んでいます。

1 1	施策Ⅳ－1－i－④「地域法人との運営連携」は、具体的になにも無いのだから今回の事業計画からは外すべき。	今後の図書館にとって地域との協働は重要な取り組みです。連携に向けて、取り組みを進めていきたいと考えています。
1 2	図書館は対人サービスが基本。そこを外して、業務の自動化・セルフサービス化等の合理化をするのは、地域の人たちを理解することを放棄することになる。	業務をより効率的に運営することは行政の重要な使命ですので、そのために一定の業務の自動化をすすめます。ただし、そのことにより対人サービスをなくしてしまうということはありません。フロアワークや読書相談など必要な対人サービスは今後も実施していきたいと考えています。
1 3	鶴川駅前図書館が複合施設であることは計画段階から分かっていたことであり、開館時間の不一致・複合施設の難しさなどを開館後に修正していくのは泥縄。予約資料受取サービス等も業務の自動化・セルフサービス化でない方法を選択するのが望ましい。	図書館の開館時間の延長までは必要ないものの、駅前という立地条件に鑑み、予約サービスだけは拡大したいと考えました。予約受取セルフサービス化にはＩＣタグの導入が必須なので、新たな図書館システムにおいて実施することを検討しています。
1 4	「図書館は地域館をはじめ現在7館」という表現があるが、文学館は図書館サービスからかけ離れた存在なので、これを含めて7館というのは誤りでは。	「7館」の中には、文学館を含んでおりません。①中央、②さるびあ、③鶴川、④金森、⑤木曾山崎、⑥塚、⑦鶴川駅前の7館となります。
1 5	業務の自動化・セルフサービス化を進めることには反対。人件費等の経常経費の増加は必要であれば増やすという選択をして欲しい。	業務をより効率的に運営することは行政の重要な使命であり、そのために一定の業務の自動化・セルフサービス化は必要なことと考えます。

16	町田市における図書館整備基本計画を作り、着実に実行することが必要。玉川学園文化センター・成瀬センターの図書施設は、図書館が直接面倒をみる分室または分館にすることが望ましい。成瀬センターは予約受取拠点でなく分館にするよう働きかけていくべき。	成瀬センターは策定済みの建替計画の中で元々の広さが定められており、地域館を整備するスペースにはなりません。そこで、予約受け取り拠点だけは作りたいと考えました。玉川学園文化センターについても、建て替えにあたって地域館として必要なスペースが確保できないのであれば、その中で実施可能なサービスを提供していきたいと考えています。
17	地域資料のデジタル化については、市の他施設と連携しながら調整していかないと、それぞれで同じ資料をデジタル化することになってしまう。	実際に作業を始める際には、関係部署と調整しながら行います。
18	地域文庫との連携を深めていくとのこと、うれしく思う。本と出会えるような場所が色々なところにあるとよいと思う。	施策Ⅳ-1-i-②「地域文庫と連携する」という施策を掲げました。もちろん、単に連携するだけでなく、必要な支援は行っていきたいと考えています。
19	成瀬センター建て替えに伴い、機械のみの設置が予定されているようだが、図書館員を配置した図書館の分室としての役割がなされるようにしてほしい。	成瀬センターは策定済みの建替計画の中で、元々の広さが定められており、地域館を整備するスペースにはなりません。そこで、予約受け取り拠点だけは作りたいと考えました。
20	図書館員が専門性を発揮できるよう、人材を大切にし、待遇面での改善をお願いしたい。	他自治体とのバランス等を考慮して待遇を考えます。
21	2015年に8館目の図書館ができて、5万人当たり1館ということだが、各地域の人口密度は異なる。地域によっては図書館の恩恵を受けずに過ごしている場所もある。せめて、20年	図書館単独での整備は難しい状況がありますので、公共施設の整備が行われる際に合わせて考えていきます。

	ほど前から願っていた「図書館10館構想」の実現を目指してほしい。	
22	地域文庫は昔に比べ衰退気味だが「こんな時代だからこそ必要な場所」と思っている。図書館とは違った本のある場所として大切にしていきたい。色々な面からの支援をお願いしたい。	施策Ⅳ-1-i-②「地域文庫と連携する」で「連携を進めます」としましたが、単に連携するだけでなく、必要な支援は行っていきたくと考えています。
23	成瀬センター建て替えに伴い、「自動予約受け渡しコーナー、図書返却ポスト」を設置とのことだが、「受け渡し」は“人”を間にしての行為ではないか。機器ではなく、是非“人”の配置をしてほしい。	成瀬センターには、「自動予約受渡コーナー、図書返却ポスト」を設置し、予約資料の受け取り返却ができるよう整備することとしましたが、それらの完全無人での運営は難しいと考えます。主要なサービスは機械で行うこととなりますが、必要に応じて、人の配置もしていきたいと考えています。
24	子どもと本を結び付けるには豊かな専門性が必要。専門性の確保に取り組んでほしい。生涯図書館員である誇りを持って働ける身分保障や学習保障が必要。	児童サービスに限ったことではありませんが、運営理念Ⅴにある「職員の専門的能力と資質の向上」のために、専任職化や様々な研修等をすすめていきます。
25	子どもの興味をつなげていくために、子どもの本の配列は著者・画家別でなくテーマ別にしてほしい。	絵本や読み物などでテーマを1つに絞ることは難しいものがあります。季節ごとのテーマ展示等でフォローをしていきたいと考えています。
26	絵本の表紙はバーコードで隠さないでほしい。	実務上、難しい部分があります。現在も行っていますが、なるべく絵を隠さないような貼り方に努めます。
27	貸出・返却・予約受取等のセルフサービスは、機械まかせがメインでないようにしてほしい。	利便性向上のために業務のセルフサービス化を図りますが、カウンターでの職員によるサービスも継続して行っています。

28	<p>施策Ⅱ－5－i－③「学校図書館との連携強化」について、市内全ての小中学校と密な関係を築き、学校図書館が活性化するように働きかけてほしい。</p>	<p>これまでの取り組みを基礎に、より一層の連携を進めたいと考えています。</p>
29	<p>人口密度の上からも、成瀬に是非図書館の分館がほしい。</p>	<p>重点課題にも記したように、成瀬周辺は図書館サービスの空白地域の一つであるとの認識は持っています。現時点での計画等は有りませんが、例えば成瀬地域に公共施設の建設や建て替え等の計画があった際にはそこに図書館を入れるよう関係部署に働きかけをしていきます。</p>
30	<p>図書館の魅力は、応対してくれる人間同志のやりとりもある。中央図書館4・5階カウンターの職員にも「自分たちは楽しく働いている」という雰囲気をかもし出してほしい。</p>	<p>特に土日曜日等は、カウンター業務に忙殺され余裕がないということがあるかと思いますが、施策Ⅱ－1－iii－①「明るく、優しい対応」でも記したように、「常に明るく利用者目線で対応できる」よう職員に指導します。</p>
31	<p>施策Ⅱ－6－iii－②「趣味がつなげるコミュニケーションづくり」・Ⅱ－6－iii－③「興味でつながるコミュニケーションづくり」について、指標が「事業参加者のうち話し相手が見つかった人の割合」とあるが、確認が難しいと思われる。この指標でよいのか。</p>	<p>各種のイベント・催し物の中でアンケートを行い、人の輪の広がりを考えていきます。</p>
32	<p>施策Ⅴ－2－i－⑤「専門職、専任職を置く」について、有資格者の異動は経験を積むという意味でよいが、確実に図書館に戻れるようにしてほしい。</p>	<p>具体的なルール等は、制度設計の段階で調整していきたいと考えています。</p>

33	この事業計画を実現するためには、職員一人ひとりの意識とスキルアップが必要だと思う。	職員一人ひとりの意識とスキルアップが必要だというのは、そのとおりだと考えています。今後は、事業計画を現在行っている職員一人ひとりの仕事目標に関連付けて、業務を行うようにしていきます。
34	事務の省力化として挙げられている項目を見ると委託につながるのではないかと危惧する。	事務の省力化が委託に繋がるとは考えていません。
35	横浜市との相互利用を是非実現してほしい。事務が増える、横浜市側が消極的といった理由は有るだろうが、前向きの検討をお願いしたい。	図書館1館あたりの人口を比較すると、町田市が約6万1千人なのに対し、横浜市は約21万8千人とあまりにも差が大きく、相互利用を始めると多数の横浜市民が町田市の図書館を利用することにより大幅に利用が増え、人員・予算を含め対応しきれなくなるという事態が予想されます。そうしたことを考えると、横浜市が相互利用に消極的ということも含めて、現時点での横浜市との相互利用は難しいものと考えます。
36	<p>「予約資料受渡機器」等の導入について</p> <p>① 図書館サービスの基本は人的サービス。市民にとって「機械化＝サービスの向上」にはならない。</p> <p>② 貸出カウンターの職員は貸出返却作業だけでなく利用者からのちょっとした質問にも対応しているし、そのことで職員が利用者のニーズを肌で感じることもできる。機械化はそれを阻害する。</p> <p>③ 効率化＝費用削減を理由に機械化が導入さ</p>	<p>① 図書館サービスの基本が人的サービスであることに異論はありませんが、自動貸出機の導入により、貸出の際の待ち時間の短縮やより一層のプライバシー保護等の点で、一定のサービス向上が図れるものと考えます。</p> <p>② 自動貸出機等導入後も、カウンターへの職員配置は行います。むしろ、貸出業務が軽減されることで、読書相談等への対応が今まで以上にできるものと考えています。</p> <p>③ 今回の計画策定にあたり、現状のコストと一定のバランスを図りながら導入することとしており、新たなコストは生じていません。</p>

	<p>④ れる図書館が多いが、機器のメンテナンスや電気代、予約資料受渡機器設置のためのスペース確保など、導入後に様々な負担が継続的に増える。そうした費用は図書費増額と嘱託員の待遇に優先的に向けられるべき。</p> <p>⑤ 府中市立図書館等の事例を見ても、予約資料受渡機器設置は限られた館内スペースの有効活用にはならない。その分のスペースは他のサービスに向けられるべき。</p> <p>⑥ 現在行われている図書館以外の施設での予約資料貸出・返却サービスは図書館空白地域における臨時的サービスのはず。そこに費用をかけて予約資料受取機器を設置するようなことになると、その地域の図書館設置が遠退くことが危惧される。</p> <p>以上から、予約資料受取機器を図書館内に設置することには反対。また、図書館以外の施設への設置は慎重であってほしい。</p>	<p>④ 予約件数の増加に伴い、予約資料の保管スペースは既にパンク状態になっています。予約受取コーナーの設置にかかわらず、予約資料の保管スペースの確保は急務となっています。</p> <p>⑤ 現在3ヶ所の市民センター等で予約受渡しサービスを行っていますが、特に南町田駅前連絡所は利用が大変多く、この地域での図書館ニーズの高いことが立証されたと言えます。図書館空白地域に予約資料受取機器を設置し、その利用が高いということになれば、図書館ニーズの高さの裏づけになり、図書館設置への追い風になるのではないのでしょうか。そうした利用状況を背景に公共施設等への図書館設置を進めていきたいと考えます。</p>
37	<p>施策体系が理念を基に細分化されていて、具体的に何をどうするのか、非常に分かりにくい。図書館は、各セクションで動いていると思うが、人の動きが見えてこない。</p>	<p>具体的に何をどうするのかについては、事業体系で記しましたので、そちらをご覧ください。</p>



38	<p>運営理念Ⅱ「図書館は人々が出会う場を提供し、地域の発展を支援します」の運営目標Ⅱ－４に「子どもたちが豊かな心と生きる力を育むことができるような活動を実施します」の施策が入っているが、これは、「Ⅰ－３．市民がいつでもどこでもだれでも等しくサービスを受けられる体制を築く」の中に、図書館児童サービスとして盛り込まれるもので、出会う場を提供し地域の発展を支援するサービスではない。</p>	<p>運営理念と目標については、図書館協議会より答申をいただいたものであり、その内容は尊重したいと考えています。</p>
39	<p>「第二次町田市子ども読書活動推進計画」では、子どもに関わる施策をする各課が共に取り組みをするということになっているが、事業計画案全般に関係各課との連携が入っていない。</p>	<p>「第二次町田市子ども読書活動推進計画」で取り組んでいる施策は実施所管に関わらず、各施策に散りばめて記載しています。事業実施にあたっては、推進計画に基づき各課が行うということから、本事業計画には記載していません。</p>
40	<p>施策目標Ⅱ－４－ⅰ「子どもが本に親しめる図書館にします」とあるが、施策目標を「自ら進んで本を読む子を育てる」とし、そのために、専門性を持った人の配置、資料の充実、書架の配置、空間の配慮等を施策として入れるべき。</p>	<p>施策目標Ⅱ－４－ⅲ「子どもの読書習慣が身につく図書館にします」が「自ら進んで本を読む子を育てる」と同義だと思えます。また、運営目標Ⅱ－４．で児童サービスについて述べていますが、その全体が「自ら進んで本を読む子を育てる」に繋がるものと考えます。</p> <p>専門性を持った人の配置、資料の充実、書架の配置、空間の配慮等は児童サービスに限った内容ではありません。それぞれ、Ⅴ－２－ⅰ－⑤「専門職、専任職を置く」、Ⅰ－１－ⅱ－④「豊富な資料を提供する」、Ⅱ－１－ⅱ－⑤「分かりやすい書架配置」、Ⅱ－１－ⅲ－①「ゆったりとした空間」などの施策の中</p>

		で児童サービスについても考えていきます。
4 1	事業Ⅲ－２「子ども向け普及」にある施策１－１５「市民が参加できる」、施策１－１７「ボランティアサービスの幅を広げる」といった点がよく分からない。	施策１－１５「市民が参加できる」は１－１６「ボランティアサービスの質を上げる」の誤りでしたので、訂正いたします。児童向けのサービス・事業の実施にあたっては、ボランティアの果たす役割は大変重要であり、その質を上げ、幅を広げることが大切な取組みであると考えます。
4 2	施策Ⅳ－１－i－②「地域文庫と連携する」は、連携だけではなく支援も重要。地域文庫・家庭文庫に関わる人たちが、安定して運営できるよう、図書館としてサポートする施策を盛り込んで欲しい。	施策Ⅳ－１－i－②「地域文庫と連携する」で「連携を進めます」としましたが、単に連携するだけでなく、必要な支援は行っていきたいと考えています。
4 3	運営目標Ⅴ－４に「館長は、・・・」とあるが、他の施策全てにおいて図書館長の下に行うのではないか。もしも「図書館長」と入れるのであれば、図書館協議会は館長の諮問に応え、公的に館長に意見を言える唯一の場なので、Ⅳ－２「図書館協議会の答申や・・・」に「図書館長は」の文言を入れるべき。	運営理念と目標については、図書館協議会より答申をいただいたものであり、その内容は尊重したいと考えています。
4 4	事業計画（案）には、ところどころ図書館が新設された場合の事も施策として入っているが、図書館事業５か年計画の中に、忠生以外の新設の可能性はあるのか。	現在のところ、忠生以外に新設の予定はありません。

4 5	<p>施策目標Ⅰ－１－ⅰ「利用しやすい図書館にします」とあり、施策目標①で「セルフサービスによる貸出返却、予約受付」と挙げられているが、図書館は、人から人へのコミュニケーションが大切な場だと考える。職員を配置することが望ましいのでは。</p>	<p>施策内容にもあるように、人的サービスに加えてセルフサービスも実施します。例えば、自動貸出機等導入後もカウンターへの職員配置は行いますし、貸出業務が軽減されることで読書相談等への対応が今まで以上にできるものと考えています。</p>
4 6	<p>施策目標Ⅱ－３－ⅰ「ゆったりとくつろげる図書館にします」とあり、施策としては、施設、空間に対して内容のみとなっているが、「市民の安息・安心」には、利用者が、安心して利用できる人的なサービスも含むものと考えたべきではないか。</p>	<p>「市民の安息・安心」については、特に重要と考え、独立した施策目標（Ⅱ－２－ⅰ「安全で使いやすい図書館にします」）とし、５つの施策を立てました。また前項で記したように、一定の人的サービスは残します。</p>
4 7	<p>施策Ⅴ－４－ⅲで「効率的で実効性のある組織経営」を施策目標に掲げ、「職員１人当たりの来館者数」を指標にすることは、来館者数を高めるため、丁寧な対応を怠る可能性も感じる記述なのではないか。</p>	<p>図書館の組織を適正な人員により運営される効率的な組織にするという意味でこのような指標を定めました。「丁寧な対応を怠れば来館者が減少する」、「丁寧な対応をすることで図書館利用が増える」と考えています。</p>
4 8	<p>施策Ⅳ－２－ⅰ－①「図書館協議会の自立性を担保します」について、独立性だけではなく、図書館協議会への積極的な情報提供や、意見の反映などを施策にも挙げてほしい。</p>	<p>図書館協議会の設置目的は「館長の諮問に応ずるとともに、図書館の行う図書館奉仕につき、館長に対して意見を述べる」ことであり、その目的を果たすためには自立性が不可欠と考え、このような表現にしました。情報提供や意見反映は図書館協議会がその目的を果たすために必要なことであり、それらも含めての自立性の担保と捉えています。</p>