他館蔵書の返却日に関連して要望します

２０１７年7月７日

三田市立図書館　館長・平岡一仁様

三田市の図書館を考える市民の会
代表世話人　小林純生

お世話になっております。

神戸市立中央図書館から借りた「少年Ａたちの犯罪・１２人の少年Ａのその後」に、「３通りの返却日」が通知された件について、回答を受け取りました。有難うございます。元々は一利用者として、処理に当たったウッディタウン分館のサブチーフにお尋ねしたことでしたが、平岡館長からのメールに添えられた回答ですので、三田市立図書館の公式回答と認識いたします。そこで、三田市の図書館を考える市民の会として世話人会で協議した結果、改めて幾つかの要望を提出することにいたしました。

よろしくお取り計らいいただきますようお願いいたします。

今回の事態に関わった職員は、サブチーフを含め４人ないし５人と推測されます。いただいた回答によって、そのうち正しく業務を遂行したのは、裏表紙に「６月２１日(水)までに返却してください」の貼り紙をした職員だけで、はがきの作成者、帳票の作成者、それに帳票出力に立ち会ったサブチーフは、いずれも誤った処理をしたことが明らかになりました。つまり、一人の職員の単純なミスではなく、複数の職員それぞれの「異なった認識」または「誤った認識」によって引き起こされた複合ミスだったわけです。これら一連の間違った処理について、回答は「当館の不備です」「……、はがきを処理した不備です」「……、帳票を作成した不備です」と、適切に述べています。「不備」という用語は「条件や事柄が完全には備わっていないこと、またはその状態」を指します。つまり「備わるべきものが備わっていない状態」を意味します。正にその通りで、今回の事態は「図書館としての体制」が整っていないために引き起こされたのです。その点を率直にお認めになったことを評価いたします。過去何回か様々な問題について、図書館から回答をいただきましたが、このように率直に「不備」とお認めになったのは初めてのことで、平岡館長の誠意ある対応を評価します。

しかしそれでも、ちょっと待ってください、と申し上げなければなりません。ＴＲＣは三田市立図書館の指定管理者に名乗りを上げた際、＜当社が抱える優秀で経験豊かなスタッフと優れたノウハウで図書館運営に当たり、直営時以上のサービスを提供します。サービスの水準が落ちることは決してありません＞と約束しました。にもかかわらず、指定管理者制度が実施されて４年目の時点で、このように基本的なルーティン作業に「不備がある」と認めざるを得ないとは、一体どうしたことでしょう。明白な約束違反です。

平岡館長就任直後の図書館運営評価委員会(今年３月２２日)で、以下のような議論がありました。三田市が実施した図書館スタッフに対する「満足度アンケート」に関連して、委員の一人が「個別の業務についてスタッフの満足度が低いのは何故か。『自分には出来て

いない』と感じているスタッフが多いのではないか。特に『業務の引継ぎ、情報や知識の共有』が低いのは何故だろう」と質問しました。これに対し平岡館長は「情報の共有が難しい。休館日が少なく一堂に会しての情報共有が出来ていない。週３回の勤務者に情報を伝えるのが難しく深い理解が出来ない。朝礼などで必要事項は毎日話しているが、その場にいない者には伝わらない。解決策を模索している。神戸では月一の館内整理日があり、全員がそろう日があるが三田ではそのタイミングがない。情報共有の仕組み、研修、例えばウェブを利用する方法などを検討していかなければならない。」と答えました。これを受けて委員が「休館日を作ればいいじゃないですか」と提案しました。この時、印藤・文化スポーツ課長（当時）が慌てて割って入り、「市民からは出来るだけ開館してほしいとの要望がある。館を閉じるのではない方法を考えたい。」と取り繕いました。そのことを思い出しました。

今回の回答で、その時の懸案が未だに解決できていないことが明らかになりました。また、前川館長時代のことですが、矢張り評価委員会で、職員のストーリーテリング能力の低さを指摘された際、前川館長が「まだ２年目ですので長い目で見てください」と懇願したことも印象に強く残っています。ＴＲＣが約束した「優秀で経験豊かなスタッフ・優れたノウハウ」は、ＴＲＣ管理スタート当初からまったく実態のない絵空事だった、と私たちは認識しています。事実、指定管理初年度から２年度にかけて大量の退職者が出て以降、図書館勤務経験のほとんどない人たちを、ハローワーク頼みで補充しているのが実態ではないでしょうか。そうした職員の資質の低下は随所に表れており、私たちが再三指摘してきたことです。

今回の回答で「上記二つの不備に関しましてはお詫び致しますと共に、三田市立図書館内に再度運用周知を徹底し、再発防止に務めます」とされています。しかし、「運用周知の徹底」でことが解決するとは到底考えられません。元々ほとんど知識・経験のない職員なのですから、「教育・研修」を徹底して行う必要があると考えます。「再教育・再研修」というより、「一からの基礎教育」が必要なのではありませんか。このことは私たちだけの見解ではなく、かつてある図書館運営評価委員の方が、在任中にご自身のブログで厳しく指摘したことでもあります。

さて、次に具体的な要望です。

①他館本の貸出期間については、「相互貸借館の貸出条件による」との回答をいただきました。また、神戸市立図書館についても、他の相互貸借館と同様であるとのことでした。送料が無料の近隣相互貸借館は、従来の芦屋市立、西宮市立、尼崎市立、伊丹市立、宝塚市立、川西市立、猪名川町立の７図書館に加え、神戸市立図書館が加わり計８館になったわけです。わずか８館のことです。各館ごとの「貸出条件」をホームページなどで是非公開してください。

②貸出期限の起算日については、「相互貸借館の貸出日」との回答でした。「相互貸借各館から送り出した日」が起算日になる、という理解で間違いないでしょうか。

③他館蔵書の貸出期日の設定は、「相互貸借館の貸出期限より、物流を配慮し、逆算して算出」となっています。相互貸借館から三田図書館本館までの輸送時間、本館から分館・

分室(依頼者の受け取り希望館が本館以外の場合)への輸送時間、さらに返却のための逆ルートの輸送時間によって、貸出期間が「伸縮」すると解釈できます。

ここで問題になるのが、まず三田市立図書館３館・室間の連絡便です。業務水準書では、３館・室の間に連絡便を「毎日」運航することになっていますが、現実にはそうなっておりません。この点について、三田市文化スポーツ課に対し規定通り運用するよう再三要望してきましたが、三田市は「輸送量を勘案して合理的に行っていることで問題ない」との見解を変えていません。この回答からは「輸送量」という自己都合だけを優先し、利用者サービスや利用者の利益への配慮が完全に欠落していると言わざるを得ません。

もう一点、利用者への連絡方法にも問題があります。「他館から借りた本については電話連絡ということになっている」と、ウッディタウン分館のサブチーフから説明を受けました。自館の蔵書についてはメール連絡も採用しているのに、何故他館の本は別扱いにしなければならないのか、まったく理解に苦しむところです。

今回の件で検証してみましょう。

＊表紙見返しの「取扱いにご注意ください」の貼り紙には、「６/７」の日付と「ウッディタウン分館　立石」の表記があります。つまり、６月７日にはこの本はウッディ分館に届いていました。＊受け取ったはがきには「２０１７/６/８作成」と、翌日の日付が記されています。そして恐らくこの日に投函されたのでしょう。＊６月９日に依頼者宅にはがきが届きました（依頼者宅周辺の郵便配達時間は、新聞の夕刊配達より遅い夕刻です)。＊１０日早朝にはがきを見つけた依頼者は同日午前、ウッディ分館に出向き本を受け取りました。ウッディ分館に届いてから４日目のことです。

相互貸借館の本は三田図書館本館に届くと聞いています。このケースの場合、７日に本館に届き同日ウッディ分館に送られたと仮定しましょう。その日のうちにメールで連絡があれば、遅くとも翌８日には本を受け取ることが出来たのです(依頼者は予約本の連絡を従来からメールで受けています)。実際より２日早まります。そうではなく、仮に本館へは６日に届いていたとすれば、連絡便が毎日運航ならば、もう１日早く受け取ることも可能だったという計算にもなります。

利用期間が自館蔵書より短い他館蔵書についても、利用者本位の運用を心がけることで利用者の利益に資することが可能になります。どうか、そういう視点を大切にしてください。それが＜直営時以上のサービスを提供します＞ということではありませんか。３館・室連絡便の毎日運航、連絡方法の電話・メール併用など柔軟に対応してください。5

以上縷々申し述べましたが纏めとして、以下の４点を要望致します。

１．　職員のレベルアップへ基礎研修を実施する。
　　直営時以上のレベルなどとは申しません。せめて直営時の水準を回復してください。

２．　相互貸借各館の貸出条件・貸出期間を公開する(ホームページ、広報紙などで)。

３．　三田市立図書館３館・室の連絡便を毎日運航する(業務水準書通り履行する)。

４．　利用者への連絡方法を複線化し迅速な連絡を図る(電話、メールなど)。

以上