

資料④ サービス計画検討資料「利用にこたえるサービス」

○ 「利用にこたえるサービス」基本構想より

2-1 「知の地域創造」のための図書館

図書館は、ある意味子どもたちの居場所だけでなく、広場だと思われ、知識の知縁と地域の地縁をつなぐ拠点であると思う。そのなかで働く、あるいは生活する、そして育っていくみなさんにとって幸せな知の拠点を、市民のみなさんと作っていかねばと感じている。

これまでの多摩市立図書館は、紙媒体としての本を貸し出すという機能が中心でした。最近の新しい図書館の事例を見ると、資料面ではマルチメディア、ゲームから「もの」実物展示まで、機能の面ではビジネス支援などの課題解決や作業の場、居場所や交流の場の提供など、本来「図書館」というものは「世界の知識にアクセスできる機能」を基本として、時代の要求に応じてフレキシブルに変わっていく可能性を持っています。

2-3 再生まちづくりの担い手となる図書館

③ 多世代交流の広場

多様な世代が交流して、さまざまな都市活動で、都市に活気が求められるとき、図書館は活動を受け入れる「ひろば」になります。情報、もの、こと、に出会い、自分を確かめるサードプレイスです。

④ 地域コミュニティの相談者

若い世代、新しい世帯が、多摩市で暮らして、さまざまな課題の解決に困ったとき、図書館は「地域のコミュニティの相談者」になります。相談者として信頼に足る図書館員が待っています。

3-1 中央図書館の「使命」そしてあらたに

(2)中央図書館は、資料を提供する役割に留まらずに、市民の多様な活動の場、出会いの場を提供します。「都市の広場」、多様な世代の「居場所」となります。

① 子どもたちにとっての「喜びのひろば」

(本文)

② ティーンズにとっての「たまり場」

(本文)

③ おとなにとっての「知の広場」

(本文)

3-2 基本的図書館サービスの深化と高度に専門化された新しいサービス

(1)専門性が深化し充実した基本的図書館サービス

2 充実したレファレンスを。日常の市民の課題解決、ビジネスへの情報支援。

- ・職員集団の参考相談業務の技術研鑽方式を、先進市を参考に研究したい。
- ・多摩市独自の地域資料、行政資料を充実させてアーカイブ化に導きたい。
- ・市民生活に関わるさまざまな課題解決の役に立つ図書館をめざしたい。

(4) 多様な市民と活動を支えるサービスと場の提供

利用者グループや友の会など市民との協働を受け入れたい。(p.3-04)

催事企画もコミュニケーションサービスとして重視したい。他市図書館のコミュニティ担当の業務を研究しておきたい。

展示やカフェなどの交流機能を、施設計画時に検討したい。市民やグループが自由に使える集会や展示の場を作りたい。

自由な集会機能、ラーニングコモンズ、ボランティア活動室など図書館を舞台にした市民活動の場を、複合的に計画。

(5) 時代が求める高度で専門化された図書館サービス

③ 発生する「課題」は複合的であり、公立図書館特有の総合性が有効となる

総合的な分野の情報をストックされた図書館はワンストップ相談窓口、あとは使い方相談が必要だ。

④ まちづくりや医療介護分野に「課題解決型サービス」が各地で展開されている

(本文)

資料④ サービス計画検討資料「利用にこたえるサービス」

○ 各市大人向けの催し事例

多摩市立図書館の催し物(平成28年度)	
	障がい者サービス音訳者研修会(全2回)
	本の福袋(行政資料室を除く全館)
	ビブリオバトル(4回)
	利用者端末利用講座「利用者端末(キーボード検索)を使いこなそう」
	科学本カフェ(企画展示関連ミニイベント)
	企画展示(年間各館で240テーマ。行政課題との連携あり。)

『多摩市の図書館 平成28年度』より

浦安市立図書館の催し物(平成28年度)	
	名作映画鑑賞会(24回)
	非核平和都市宣言記念事業
	図書館講演会(「若者」から見る幸福論)
	図書館カルチャー(若冲と北斎)
	図書館利用講座(16回)
	創業支援セミナー(11回)
	ハンディキャップサービス協力者養成講習会(5回)
	書庫棟・一般開架室・児童室展示(35テーマ)

『URAYASU概要 平成29年度』より

川崎市立図書館の催し物(平成28年度)	
	さいわい郷土史講座(幸の風土をひもとく)
	あなたも語り手に
	チャレンジ! ボランティア! 「中原図書館での職員補助(図書整理等)」
	図書館体験ツアー
	救急救命講習 & おはなし会
	Book Café by 宮前図書館(郷土資料と資料、絵本、本作り、opac操作)
	ふるさとなんでも相談会
	第18回読書普及文化講演会(山本一力講演会)
	多摩区郷土史入門講座「多摩区に伝わる民間信仰と年中行事」
	音と絵本のコンサート
	大学図書館活用講座「大学図書館を使ってみよう!」

『川崎市立図書館活動報告書 平成28年度』より

武蔵野市立図書館の催し物(平成28年度)	
	B2シネマCafé(武蔵野プレイス)
	中央図書館「土曜の午後の映画会」
	吉祥寺図書館「黄昏時の映画会」
	武蔵野プレイス「シネマプレイス」
	ビブリオバトル@武蔵野プレイス(入門講座、実践編&探検編)
	データベース紹介展示と利用体験会(朝日新聞社)
	トピックス展示(25テーマ)
	課題解決テーマ展示(10テーマ)
	武蔵野プレイス内他機能への提供図書(32件)

『武蔵野市の図書館 平成28年度』より

資料④ サービス計画検討資料「利用にこたえるサービス」

○ レファレンス件数の比較

多摩市	平成28年度	
	件数	構成比
相談受付件数	64,699	
うち調査にあたるもの	334	0.52%

『多摩市の図書館 平成28年度』及び図書館日報等から積算

浦安市		平成28年度	
		件数	構成比
本の案内	資料案内	103,300	
	利用案内	16,870	
	調査回答	1,861	
レファレンス室	調査回答	1,368	
調査回答小計		3,229	2.62%
合計		123,399	

『URAYASU概要 平成29年度』より

武蔵野市		平成28年度	
		件数	構成比
カウンター	所蔵案内・書架案内	51,516	
	レファレンス	1,014	1.92%
	調べ学習	175	
Eメールレファレンス		17	
その他(電話・文書等)		16	
合計		52,738	

『武蔵野市の図書館 平成28年度』より

川崎市		平成28年度	
		件数	構成比
利用案内		189,336	
所蔵調査		123,004	
参考調査		8,939	2.78%
合計		321,279	

『川崎市図書館活動報告書 平成28年度』より

資料④ サービス計画検討資料「利用にこたえるサービス」

○ 図書館協議会の答申より

図書館協議会答申『多摩市における中央図書館機能およびその整備のあり方について』
(平成22年4月)より

4 中央図書館の役割とサービス

(1) 多摩市の図書館システムの中核として

～多摩市の図書館システムの中核として、また7つの地域館と結びあい、その活動を支える。～

② 充実したレファレンス機能

蔵書を活用した図書館サービスには、貸出、閲覧など様々な方法がある。質の高いサービスは図書館への信頼に繋がるものであり、その代表的なものがレファレンスサービスである。

レファレンスサービスは、調査研究、参考調査などと呼ばれ、図書館職員の援助を介して資料と利用者が結びつくサービスである。

現在は、個人の疑問や日常の課題解決などが主なものとなっているが、地元企業、商店へのビジネス情報支援は、地域社会の活性化に繋がるなど、多様な可能性を秘めている。

レファレンス機能を充実するためには、専用カウンターを設けて市民の様々な課題に応えることを積極的に知らせると共に、レファレンスに応えられる専門職ならではの司書の働きを示すべきである。

同時に、市の行政・議員へのサービスも強化し、図書館の働き、深さ、価値を認識してもらうことも重要である。

(2) 活動の基地として

～パルテノン多摩との連携も図りつつ、多摩市の文化・情報・教養活動の基地となる図書館～

① 図書に関する種々のイベント企画の実施

講演会、講座、講習会、展示など、図書館や資料と関連づけた企画やイベントなどを積極的にを行い、図書館活動をニュースとして発信すると、潜在利用の掘り起こしにつなげることができる。

社会の動きに合わせたタイムリーな情報発信、地域関連の身近な事柄など、多様な角度からの情報発信は、図書館の可能性を使えることができる。

(3) 地域コミュニティの中核として

～学校との連携も含め、生涯学習の拠点となる一方、市民のコミュニケーション向上に役立つ図書館～

人と資料、人と情報の出会いを支援することは、生涯学習の拠点である図書館の基本的な役割である。

中央図書館では、更に、地域コミュニティの中核としての機能に期待したい。また、図書館に集う人々が自ら活動し、情報を得、発信する拠点への変容である。図書館は、人々が自然な形で交流ができるような場、出会いを作る場となることを希望する。

資料④ サービス計画検討資料「利用にこたえるサービス」

○ その他

『図書館100連発』(岡本真／ふじたまさえ著、青弓社、2017年)より

トークイベントで図書館を「知の舞台」に
鯖江市図書館[福井県]

「さばえライブラリーカフェ」は、鯖江市図書館で行われているトークイベントである。2005年2月から毎月定期的で開催され、17年時点で12年間続く長寿イベントになっている。

発表者は福井県内外の研究者や専門家、技術者などで発表時間が60分、ティータイムが15分、質疑応答が45分。質疑応答に時間を多めに割くことも特徴である。

このイベントは、図書館と「さばえ図書館友の会」が協働して運営している。しかし、図書館と友の会という二者の協働だけでは、これほどの回数は維持できない。

様々な分野からの発表者がいてはじめて実現するのはもちろん、ここで発表することの意味を参加者が重んじ、またイベント自体の求心力が生まれていく必要がある。

同図書館はコミュニティーの維持・運営や周知活動にも熱心であり、結果として、さばえライブラリーカフェという舞台で発表することは、県内の研究者や実務家にとってある種の名誉にもなっているという。

図書館がただ本を貸し出すだけでなく、地域の人と一緒に情報や知識を生み出す拠点になっているのだ。同図書館はそうした取り組みが評価されて、「Library of the Year 2014」を受賞している。

「平成29年度利用者懇談会」の際の利用者からの意見より

『多摩市立図書館ホームページ 利用者懇談会の記録(要点録)』より

毎年、多摩市の図書館から本を100冊以上借りている。サービスや本の購入、貸出について不満はない。ただ、図書館は本来のサービスから一歩踏み出すべきではないかと思う。本を貸すのみでなく幅の広い活動を要求されていると思う。図書館は、市の文化センターであるべきだ。私は永山図書館を利用しているが、高齢者が一日中新聞や雑誌を読んでいる姿を見るともったいない感じがする。それらの人たちは、読書だけでなく潜在的な活動を求めていると思う。図書館を下支えするような活動ができないか、提案をしたい。

まず一つ目として、読書会の開催。平成30年は、明治元年から満150年にあたる。そこで近代史・現代史に興味が集まっている。それを皮切りにしてもよいのではないか。

二つ目は講演会、講座の開催。市民の中から講師を発掘し、フランクに話を聞くということもよいのではないか。コミュニティーセンターの運営協議会を手伝っていた際に「キャリアを語る」というテーマで、さまざまな人を招いて話を聞くということを5,6年やってきた。そういったことを図書館が中心になってやってほしい。

多摩市は、知的レベルの高い居住者がたくさんいると思う。そういうパワーを使わないのは、市として損失だと思う。その方たちの知識などを生かすための手段として図書館が使えると思う。図書館は本の貸出だけではもったいない。