

提言

『地域社会、市民生活に根ざした図書館サービスをめざして』

地域の情報拠点・課題解決支援型としての三鷹市立図書館

平成19年6月29日

三鷹市立三鷹図書館

館長 若林 寛 様

三鷹市立図書館協議会

会 長	宍 戸 寛
副会長	石 原 晃 子
委 員	小 山 富 子 (平成19年4月まで)
委 員	岡 田 実 (平成19年5月から)
委 員	長谷川 俊夫 (平成18年3月まで)
委 員	藏 本 明 靖 (平成19年4月まで)
委 員	安 原 美 代 (平成19年5月から)
委 員	中野 田郎一
委 員	中村 きく乃 (平成18年5月まで)
委 員	吉 野 桂 子 (平成19年5月まで)
委 員	和 田 陽 子
委 員	井 上 裕 吉 (平成18年9月まで)
委 員	今井 登美子 (平成18年11月から)
委 員	清 水 靖 子
委 員	半 田 恵
委 員	大 原 盛 子
委 員	吉 田 清 (平成18年3月まで)
委 員	田 畑 洋 (平成18年6月から)

(順不同)

はじめに

今日、少子高齢化や国際化、ICTによる情報メディアの拡大や生涯学習社会の進展に伴い、図書館を取り巻く社会環境は急激に変化している。

公立図書館においても、乳幼児から高齢者まで誰もが親しめる身近な施設であるとともに、地域の「情報拠点」としての機能の充実が求められ、これからの図書館サービスは従前のサービスに加え、多様化・高度化する市民ニーズにいかに対応していくかが課題といえる。

本図書館協議会（第13期・平成17年7月～平成19年6月）は、多岐にわたる図書館サービスの領域の中から、新たな視点による三鷹市立図書館の果たすべき役割、市民サービス向上への取り組みについて提言する。

三鷹市立図書館協議会
会長 穴戸 寛

目 次

1	市民に期待される図書館へ	・・・	1
2	図書館に求められる姿勢		
	－「静」から「動」へ－	・・・	1
	（1）情報発信基地としての図書館活動		
	－レファレンスサービスの強化－	・・・	2
	（2）時代の要請、市民のニーズに即座に対応できる図書館	・・・	3
	（3）歴史、伝統、文化を継承しはぐくむ図書館	・・・	3
	（4）ICTを活用したハイブリッド型図書館		
	－ICTに精通した司書の配置－	・・・	4
3	施設、設備の改善		
	－明るく居心地のよい図書館－	・・・	5
4	市民と協働していく図書館		
	－図書館ネットワーク・類縁機関との相互協力－	・・・	5
	まとめ	・・・	7

『地域社会、市民生活に根ざした図書館サービスをめざして』

地域の情報拠点・課題解決支援型としての三鷹市立図書館

1 市民に期待される図書館へ

地域社会の中で、市民は図書館に何を望んでいるのであろうか。

第3次三鷹市基本計画（改定）では、図書館の主要事業として①南部図書館（仮称）の建設、②蔵書冊数の拡大、蔵書内容の充実、各館の特色ある図書館づくりの推進、③「みたか子ども読書プラン2010」の推進、④開館時間の延長、開館日の拡大、⑤コミュニティ・センター図書室、学校図書館との連携など、図書館行政における各施策が明記されている。この施策の具体的な展開によって、市民満足度や利便性の向上など良好な環境づくりが期待されるところであるが、現在の三鷹市立図書館の利用状況はどうなっているのだろうか。

三鷹市の人口は17万5千人（住民基本台帳・外国人登録/19年1月）で、「日本の図書館2006」（日本図書館協会）によると、人口14万以上・20万未満の自治体と比較して三鷹市立図書館の蔵書数（672,450冊）、貸出冊数（図書資料個人貸出1,152,741冊）、開館日数（5館1,436日）など、いずれも平成18年度末の数値であるが、他自治体図書館と比較してあまり遜色ないサービス水準といえるだろう。しかし、三鷹市の図書館行政においては、よりサービス水準のレベルアップに取り組み、図書館は市民、地域から何を期待されているのか、十分に検証する必要がある。

年々、多様化・高度化する市民ニーズに応え、「市民の図書館」として親しまれ、魅力的な図書館としての活動を望むものである。

2 図書館に求められる姿勢

—「静」から「動」へ—

生涯学習活動の拠点施設として、市民の読書活動を推進してきた三鷹市立図書館は、平成17年4月23日「子ども読書の日」に、子どもの読書活動優秀実践

図書館として文部科学大臣表彰を受けた。

このことは、これまで三鷹市文庫連絡会とともに取り組んできた活動が評価されたことに他ならない。しかし、『みたか子ども読書プラン 2010』及び図書館協議会第 12 期提言『三鷹市立図書館における「児童サービス」の新たな方策について』で示されたような計画がすべて実現したわけではない。課題山積といっても過言ではない。

三鷹市立図書館に期待される図書館像を探ってみよう。

まず、基本理念として、図書館は「待ちの態勢」から「能動の態勢」へ変身すべきである。公立図書館は「本を無料で貸してくれるところ」というイメージがいまなお強い。現在、移動図書館「ひまわり号」は市内 13 ヶ所を巡回しているが、図書館員は貸出に徹する姿勢、つまり「座して待つ」だけでなく、さまざまな市民の要求を事前に察知して、できるところからアクティブに館の外へ飛び出し、来館が困難な障がいのある方、高齢者の方などへ図書を自宅まで届けるきめ細かい地域へのアウトリーチサービスも考慮すべきである。

(1) 情報発信基地としての図書館活動

ーレファレンスサービスの強化ー

市民に意外と知られていないのがレファレンスサービスである。市民から寄せられたさまざまな文献調査依頼に図書館のもつ資料や機能を駆使して回答する業務である。

京都大学教授として、図書館学の教鞭をとっておられた森耕一氏は、レファレンスサービスが日本の図書館で浸透していない原因として、次の 3 点をあげている。(『公立図書館の歴史と現在』日本図書館協会 1986 年)

- ① 利用者は、職員を本の貸出、返却の手続きをする人と考えており、相談にのってくれる人とは考えていない。
- ② 図書館側に、読書案内やレファレンスサービスを実施する姿勢や態勢が整っていない。
- ③ 図書館は、利用者に読書案内、レファレンスサービス等について十分に知らせていない。

情報化社会といわれて久しい今日、図書館が市民生活の中に深く根ざしていかない背景には、いまだこのような課題が残されているからではないだろうか。

図書館は、生涯学習施設であると同時に地域の「情報拠点」として、様々な情報を発信する情報センターとしての機能強化に取り組むべきである。レ

ファレンスサービスを担う図書館員が、地域のさまざまな情報などを紹介、案内する街のコンシェルジュとして市民からの相談、資料・情報案内ができるシステムの確立が待たれる。

また、児童サービスの充実に取り組む中で、各種事業の情報発信にも積極的に取り組むことも大切である。児童来館者のレファレンスサービスにおいては、平成17年6月に『三鷹市立図書館における「児童サービス」の新たな方策』で提言されたが、読書相談や読書案内、また、子どもとのコミュニケーションを図ることができる児童専用カウンターの設置と専任児童担当司書の配置は、ぜひ実現することを望む。

(2) 時代の要請、市民のニーズに即座に対応できる図書館

図書館は市民の生活課題や地域課題支援のための機能の充実が求められている。図書館が、従前のサービス展開のみにとどまっていると、地域社会から取り残されよう。今回、三鷹駅前図書館が時代に対応するビジネス支援サービスを開始したことは、時宜にあった活動として大いに評価できる。

課題解決支援は、教育支援、子育て支援、行政支援など幅広い支援事業があるが、例えば市内の大学と連携・協力による医療情報サービスなども、まだまだ検討に値するサービスである。

平成18年度、市内杏林大学医学図書館と図書資料の協力貸出の協定が整ったことは評価できるところである。今後、杏林大学病院と協力して市立図書館の資料を患者さん等に貸し出す病院図書館サービスを検討してみてもどうか。市民の自立を促進、支援するサービスを図書館サイドから積極的に展開すべきである。

(3) 歴史、伝統、文化を継承しはぐくむ図書館

「三鷹市民憲章」には <歴史を大切にし、新しい文化をそだてるまちをつくります> と謳われている。当該地域の歴史、伝統、文化など地域（郷土）資料を網羅的に収集することは、公立図書館にとって重要な機能のひとつである。

三鷹図書館（本館）資料室では約1万9千冊の資料を所蔵しているが、その資料の提供、利用方法についての仕掛けが必要であろう。例えば、現在「三鷹」に関する資料は他自治体の資料と同様に配架されているが、はじめて三

鷹を知る、三鷹に関する入門コーナーなどを新たに設置する、分かりやすく親しみやすくする配架方法である。また、地域（郷土）資料の収集・提供だけでなく、玉川上水、御鷹場など地域のキーワードとなる資料情報の整備である。つまり、既存の資料を項目別に提供できる二次的資料の作成である。

市民が求めている資料情報を的確に提供し、調査・研究を支援する専門的職員の配置も、図書館がより高度な質的サービス水準を維持するうえで不可欠である。

レファレンスの充実が市民の地域（郷土）資料の利用促進につながるであろう。地域（郷土）資料の網羅的な整備は、市民とともに地域社会を構築する図書館の責務でもある。

具体的な事業展開の提案は、次のとおりである。

- ① 本館資料室の書架（資料配架）のリニューアル
- ② 地域資料の二次的文献の作成
- ③ 地域資料の電子図書化
- ④ 郷土史講座等の開設・史跡探訪の実施
- ⑤ 学校教育及び他関係機関（部署）連携事業
- ⑥ 専門的職員配置によるレファレンス対応

（４）ICT を活用したハイブリッド型図書館

—ICT に精通した司書の配置—

図書館が、コンピュータシステムを基盤とする ICT（情報通信技術）事業を積極的に推進していることは周知の事実である。

しかし、印刷（紙）媒体と電子媒体を共用して利用を便利にするハイブリッド型図書館の推進も、高度な情報を速やかに市民へ提供するうえで急務の課題である。とりわけ、来館が困難な障がいのある方や高齢者の方などへの電子メールやオンライン検索と情報提供は、遠隔利用サービスとしてこれからもますます重要になってくると考えられる。

そして、「サービスは人なり」の箴言を引き合いにだすまでもなく、いまや図書館職員は、電子媒体による情報検索を利用者に代わって行うサーチャーとしての力量を備えた専門的職員の知識・技術が必要である。特に、情報源としてのデータベースや検索エンジンに精通していなければ、利用者が最も求めるサービスのひとつである情報検索サービスは不可能である。データベースの知識に加えて各種の文献資料、書誌、外部の情報源、関連分野の専門知識など、枚挙にいとまがない。さらに親切に対応できるコミュニケーション

ン能力、忍耐力や記憶力も必要とされよう。

図書館は、図書資料の貸出、レファレンスなど市民とのコミュニケーションを図りながら、ICT を十分に活用できる職員によって、図書館本来の情報提供や案内が円滑に行えるのである。

3 施設、設備の改善

—明るく居心地のよい図書館—

「安全、安心、快適な施設」は、これからの公的施設に求められる必須の条件である。三鷹図書館（本館）の構造、延床面積は、鉄筋コンクリート造り、地上2階地下階延べ3,172 m²である。エントランスを吹き抜けにし、開放感をかもしだす設計になっている。しかし、ワンフロアの開架室の利点を活かしてきっていない印象も受ける。

授乳コーナーの新設や子ども専用トイレのリフォーム等、徐々に改善されつつあるが、洗面所への導線の悪さ、成人と子ども用スペース割りの不明確、カウンターの位置、図書で満杯の書架の配列と狭隘など、検討が必要である。

例えば、千代田区立千代田図書館（平成19年5月開館）は、複合施設であるが館内の総合的な案内やガイドツアーを、親切な館員が担うコンシェルジュ（サブカウンター）を設け、入館した利用者が迷うことなく図書館に親しめる配慮がなされている。左に進むと貸出のためのメインカウンター、レファレンス専用のカウンターが配置されている。入りやすさと居心地の良さは、浦安市立中央図書館に似ている。

予算上の制約もあり、三鷹図書館のリニューアルはすぐには実現不可能であるろうが、既存図書館の施設・設備の改善の取り組みとして、快適な図書館のリフォームの際には、ゆっくり寛ぎながらコーヒーなども飲める、軽食喫茶コーナーなど市民のコミュニケーションの場も必要である。

4 市民と協働していく図書館

—図書館ネットワーク・類縁機関との相互協力—

図書館協議会は、図書館法第14条で「図書館の運営に関し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機関」として設置されている。

このことは、市民にかわって館長に意見を具申し、要望を出し、図書館の展

開に協力していく重要な役割を担っているわけである。

さらに市民一人ひとりが、図書をこよなく愛し、図書館を良くしていこうという意識を持ってもらうことも大切なことである。協議会は、図書館と市民の橋渡し役をまかせられている中で、協議会が形骸化しないためにも傍聴を希望される市民が一人でも多くなることを願う。図書館活動に関する情報を市民と共有し、図書館側も広報活動をよりいっそう活発に行うことにより、市民生活に密着した「ひらかれた図書館」となる。利用者自ら教養を深め、民主的な地域社会をさらに活性化させていくうえで、図書館サービスのもつ意義は大きい。

平成19年度は、南部図書館（仮称）の建設に向けた調査・研究も計画にあがっている。市民も、基本計画に参画し、既存の地域館との機能分担を視野に入れながら、生活に密着した図書館を立ち上げてほしいものである。また、絵本館（仮称）との連携の方策も検討される。三鷹市立図書館ネットワークをしっかりと構築したうえで、学校図書館、コミュニティ・センター図書室、市内大学図書館などとの連携協力も市民協働で取り組む必要がある。

まとめ

三鷹市教育委員会の『平成 19 年度基本方針と事業計画』では「市民生活に密着した図書館活動」を目標に掲げている。地域密着型の図書館に少しでも近づける提言を検討してきたが、「図書館は文化的な生活をおくるために、なくてはならない施設のひとつである」という市民の声が一斉にあがるような図書館をめざして、市民生活の中に深く根ざしていかなければならない。

「座して待ち」、市民からの要求に対応していく図書館でなく、どのようなサービスが必要とされているのか、という潜在的な要求を図書館の側から積極的に探し出して、アクティブに、スピーディーに行動していく図書館へ変身することを望む。