

○図書館のあり方に関する提言事項 事例

【事例1 東京都練馬区】

1 地域の情報センターとしての図書館

- ・ わたしたち区民は、様々な課題を持って図書館を訪れます。求める情報は趣味や娯楽に限りません。法律問題（離婚や財産分与や土地・マンション問題、弁護士の探し方、訴訟の方法・・・）、病気とどう闘うか（医者から勧められた治療法でよいのか、病院や医者を選び方、闘病の家族との接し方・・・）、年金など老後の生活について、仕事上どうしても必要な情報、起業の方法、家を建てるための知識、住民運動の始め方、子どもの教育問題・・・、ありとあらゆる情報や問題解決のヒントを求めて図書館へ行きます。

なぜなら、地域の図書館はわたしたち区民にとって最も身近で気軽に訪れることのできる唯一の公共の情報提供機関だからです。身近な問題から、地域で共有する問題、高度な情報要求まで区民は区立図書館に幅広い情報提供を期待しています。

- ・ これからの日本はすべてに自己判断・自己責任が求められる社会となり、収入格差もどんどん広がっていきます。自ら進んで情報を求めていかない限り、損をしたり社会から取り残されてしまいます。情報化社会といってもインターネットや街の本屋だけではほんの一部の情報しか手に入りません。

そんな中で、無料であらゆる情報を提供する図書館はますます地域になくってはならない施設となっていくでしょう。このような過酷な社会を作ろうとしている国や自治体が、住民のよりよく生きる権利を保障し、結果として社会を発展させるために、責任を持って整備すべき施設といえます。自己責任型社会のアメリカでは、日本とは比較にならないほど公共図書館に予算がかけられ、質・量ともに整備されています。

- ・ しかし、地域の図書館だけで提供できる情報は限られています。だからといって都立・国会・専門図書館まで気軽に足を伸ばせる区民はほんの一部です。区民の情報要求にとことん応えるために、以下のような図書館の基本的サービスを徹底してってください。

○リクエスト＝所蔵していない本は購入したり都立や近隣、他県の図書館からも取り寄せる

○レファレンス（情報案内）＝自館で解決できなければ都立や国会図書館に依頼する

○大学図書館や関連機関の紹介

地域の小さな図書館は日本中の、場合によっては世界中の図書館とつながる窓口であるはずで

- ・ 簡単に「ありません」「わかりません」とは決していわず、求められた資料は草の根わけても探し出す。そのような公共図書館の使命を練馬区全館で実現してください。

2 すべての区民に平等なサービスを

- ・ 公共図書館はすべての住民が利用する権利を持っています。図書館には赤ちゃんから、老人までがいきます。障がいを持っていたり、日本語が不自由であったり、仕事その他の関係で利用しづらい人たちがどうしたら利用できるか、図書館は常に考え利用の障害となっているものを取り除く努力をしてください。
- ・ 住民ひとりひとりの要求に無料できめ細かに対応する図書館のサービスは、時には効率が悪く、コストがかかる面があるでしょう。しかしだからこそまさに民間にはできない公共性の高いサービスとしてわたしたち区民は図書館を支持し、期待しています。

3 私たちが望む職員像

- ・ どんな資料を揃え保存していくか、また本の並べ方・目録データや検索システムの充実など資料を探しやすくするための工夫、情報案内（レファレンス）・・・図書館が単なる書庫や貸し本屋になるか情報センターになるかは、館長を始めとする職員の力量にかかっています。
- ・ 私たちは、地域をよく知り・専門知識を持ち・サービスに骨惜しみしない職員がいる図書館を望みます。
- ・ すぐれた図書館を作るには、職員が図書館についての専門知識を持っていることが必須です。司書講習で学ぶ技術や図書館の理念、図書や出版についての知識などはインターネットなど情報技術とあわせて図書館で働くために最低限必要です。その知識に経験やさらなる研鑽を積み重ねることで職員は成長していきます。
- ・ 若手からベテランまで図書館員は集団で仕事をし、個々の知識や経験を集め蓄積して図書館サービスを成長・発展させていただきます。ありとあらゆる情報を扱い、利用者を限定しない公共図書館では、ひとりの職員の力だけではほんのわずかなことしかできないからです。

- ・ 職員の質が図書館の質を決めるとさえいえます。
- ・ 図書館は「図書館法」があっても必置の施設ではなく、国がサービスの最低水準を法で定めているわけでもありません。それは、図書館が住民のニーズに応じたサービスをするように、各自治体の自主性に任せているからです。（だから自治体によって、図書館サービスの優劣は甚だしい差があるのです。）
- ・ 常に地域のニーズや声に耳を傾け、ひとりでも多くの住民に使ってもらえるよう努力をしていくような職員を私たちは望みます。それによって儲かるわけでもなくかえって忙しくなるろうとも、区民の喜ぶ顔に報われるような職員を望みます。

4 住民と一緒に創っていく図書館

- ・ 図書館は地方自治体独自の政策で創っていくものです。
- ・ 図書館法第3条では「図書館は、図書館奉仕のため、土地の事情及び一般公衆の希望に沿い、・・・おおむね次に掲げる事項の実施に努めなければならない。」（この後には資料収集や分類・配列・目録、レファレンス、相互貸借等々の業務が続く）と謳われています。図書館は住民自治によって運営されることを義務付けられているといってもよいでしょう。
- ・ 練馬区では区民と行政・図書館職員と一緒に図書館をつくってきた歴史があります。これは、日本の図書館の歴史からみても貴重な例で、区と区民の大きな財産だと思えます。
- ・ しかし、図書館設置時や利用者懇談会での散発的な意見聴取は行われてきた一方、区の全体的な図書館政策へ住民の意見を反映させることはなかったのではないのでしょうか。
- ・ そのため、是非図書館協議会を設置し、住民代表委員も公募し、図書館政策を提言してほしいと思います。
- ・ 住民といっても、立場や意見はさまざまです。カウンター・電話・投書で希望を伝える、アンケートに答える、利用者懇談会に出席する、利用者の会やボランティアに参加する、協議会委員に立候補する等、ひとりでも多くの住民の参加が望ましい。

【事例 2 大阪府池田市】

提言事項（1）

本や資料が充実し、市民が求める情報が豊かに蓄積されている図書館

- ① 蔵書は質量とも近隣の公立図書館と肩を並べるレベルに早く近づけてください。
- ② 郷土資料の整備を急ぎ、池田の図書館の特徴を備えるよう望みます。
- ③ IT環境が整い、各種のデータベースも揃っているなど、情報の検索が容易にできる環境づくりを求めます。ホームページもより充実させてください。

提言事項（2）

さまざまなサービスをより一層向上させ、市民に情報を積極的に提供・発信することを通して、市民の課題解決を積極的に支援する図書館

- ① 貸し出しや返却が簡単にできるサービスポイント（中継点）を公共施設や駅前など便利な場所に早く設けてください。
- ② 高齢者や障がい者をはじめ、来館が困難な市民への宅配サービス実現に向け、検討を急いでください。
- ③ 隣接市の図書館を池田市民が利用できる広域利用をさらに拡大することを希望します。
- ④ 多様な来館者へのレファレンス（問い合わせ、相談への応答）が的確にできるよう、IT活用をはじめ、職員の能力の向上に絶えず努めてください。

提言事項（3）

学校や地域と連携して、子どもたちが読書を楽しみ、資料を活用した「調べ学習」に取り組むことなどを通して、子どもたちの豊かな「学び」を応援する図書館

- ① 「池田市子ども読書活動推進計画」を踏まえ、市立図書館は学校図書館の本や資料が豊かになるよう応援することをはじめ、団体貸し出し、おはなし活動の派遣など学校や幼稚園、保育所への支援サービスを充実させてください。

提言事項（4）

市民がわくわくしながら集い、出会う楽しい図書館

- ① 来館者が憩い、語り合える喫茶・談話コーナーを設け、住民の交流

を育んでください。

- ② 幼児と家族が落ち着いた雰囲気の中で本に親しめる部屋の整備を求めます。
- ③ ボランティアとの協力関係を深め、読み聞かせ教室、おはなし会、映画会などの活動がこれまで以上に多彩に展開されることを期待します。

【事例3 神奈川県相模原市】

◇1 近くにあって親しみやすく、いつでも誰でも自由に利用できる図書館

- 電車・バスやクルマを使わずに、自転車や徒歩で行ける距離にある図書館であって欲しい。
 - ・上津久井地区（藤野、相模湖、津久井）に公立の図書館の設置を望みます。
 - ・公民館図書室の図書館分館化を望みます。
- 子どもたちや、乳児を連れのお母さん、サラリーマン、高齢者、誰でもが立ち寄りたくなるような開かれた図書館であって欲しい。
 - ・高校、中学校の生活、小学生などの世代を対象に、来館を積極的に歓迎するための広報やサービスの充実を望みます。
 - ・小さい子どもを持つ保護者に、子連れで足を運んでもらうための講座の開催やその積極的なPRを望みます。
- 開館時間の延長と休館日の見直しをして欲しい。
 - ・図書館の閉館時間を延長するよう望みます。
 - ・利用者の層を広げるために、休館日は一斉ではなく、ずらすような工夫を望みます。

◇2 ゆったりとくつろげ、居心地の良い図書館

- 好きなだけいられて、安心して過ごせる場所であって欲しい。
 - ・幼児がお母さんにゆっくり本を読んでもらえる場所、子どもがゆったりと本が読めるスペース、学生などの居場所となるような空間、高齢者などが新聞を読んだり、読み聞かせなどで、ゆっくりと過ごせるくつろぎの場でありたい。
 - ・交流の場としての会議室の利用拡大や飲食のできる場（喫茶室やラウンジ）の設置を望みます。
 - ・座って読むスペースの増設を望みます。
- 明るい館内、親しみやすい図書館であって欲しい。

- 子どもや外国籍の方、障がいを持った方、高齢者など、誰もが利用しやすい図書館であって欲しい。
 - ・特に、高齢者や障がいを持った方に優しい施設であるよう望みます。
- 本の取扱いや返却期限を守るなどの利用者マナーが徹底され、他の利用者への思いやりやモラル意識の啓発に努める図書館であって欲しい。
 - ・ポイント制の導入やペナルティーの実施も考えるべきだと思います。

◇3 暮らしに役立つ情報を備えた図書館

- 日々の生活にすぐ役立つ本、雑誌や新聞、地域資料、パンフレットやチラシなど多様な資料が提供できる図書館であって欲しい。
 - ・新鮮な資料（社会情勢をとらえた本、新刊書、雑誌、CD、DVD、ビデオなど）を十分にそろえるよう望みます。
 - ・身近な公民館図書室の充実を図るよう望みます。（趣味や娯楽の本の増冊、高齢者サービスにつなげるための老眼鏡の設置など）
- 貴重な資料が保存できる場であって欲しい。
 - ・行政資料や地域資料を総括管理する公文書館の設置を望みます。
 - ・ベストセラーよりもむしろ、古い本を残すことを望みます。
 - ・地域にゆかりの作家の作品や相模原の特色としての資料の収集を積極的に行うよう望みます。
 - ・日本人が体験した日中戦争や太平洋戦争などの記録や記憶を大切にしよう望みます。
- 集会や行事、講演会などのイベントを企画したり、暮らしと密着した今をとらえた企画が提案できる図書館であって欲しい。
 - ・工作教室、講演会など、気軽に参加できるような多彩な事業の実施を望みます。（ホームページなどで積極的にPRすることを望みます。）
 - ・高齢者の交流や生きがいに繋がる事業の推進を図るよう望みます。（高齢者の趣味を生かした作品展などの実施を望みます。）

◇4 能動的に情報を発信する拠点としての図書館

- 図書館利用者の拡大に向けて、図書館の良さや便利さを積極的にPRし、利用者の裾野を広げる図書館であって欲しい。
 - ・母親学級、乳幼児検診、就学前検診などでのブックスタート事業やブックトーク、読み聞かせなどの、児童サービスの一層の充実を望みます。
 - ・二分の一成人式を祝い、10歳に達した児童へ貸し出し券を授与し、利用の方法を教えるなどの事業の推進を望みます。
 - ・ポスターやチラシ、パンフレットなどを、学校向けに定期的に発行する

よう望みます。

- 市民の様々なニーズに応じて欲しい。
 - ・ビジネス、農業、林業支援（作る技術や流通のノウハウなど）の情報の発信を望みます。
 - ・生活緊急情報の提供を望みます。（地震時の速報や対応などの情報を発信、地域コミュニティ情報は図書館ホームページを活用し情報発信など）
 - ・市の要望にマッチした行政・法律情報や健康情報の発信を望みます。

◇5 サービスの充実した図書館

- 1回の貸し出し冊数を限定せず、利用者の要望に応えるようにして欲しい。
 - ・貸し出し冊数や貸し出し期間に配慮を望みます。
- 新サービスの充実を図って欲しい。
 - ・市絵本の貸し出しを望みます。
 - ・視聴覚資料の高度化、充実を望みます。
 - ・電子書籍の収集および提供のサービスを望みます。
- 読み聞かせボランティアなどの活動をより一層支援して欲しい。
 - ・読み聞かせボランティアの情報交換の機会として、連絡会の設置を望みます。
 - ・図書館の利用促進として、生徒や学生に職場体験の機会のより一層の充実を望みます。
- 移動図書館や、来館が困難な人への宅配サービスなど、サービス網の充実した図書館であって欲しい。
 - ・病院、高齢者施設、幼稚園、保育園などへの出前お話会の開催を望みます。
 - ・忙しい人のために、郵送貸し出し、予約受け渡し個所や返却ができる場所の増設を望みます。
 - ・高齢者や障がいのある方への訪問貸し出しや宅配サービスを望みます。
- 利用者と結びついた、親密度を持った地域図書館であって欲しい。
 - ・書籍だけでなく、利用者が満足できるような市民の要望に応えられるレファレンスを望みます。
 - ・絵本など、利用者に利用しやすい配架を望みます。

◇6 ネットワークの充実した図書館

- 中央図書館、地域図書館の役割が生かされ、ネットワークが充実した図書館であって欲しい。

- 住民の求める要望に応えるために、他の図書館とのネットワークや関連施設（博物館や学校図書館、学習センターなどの公的機関）との連携が充実した図書館であって欲しい。
 - ・図書館職員と学校図書館職員との定期的な連絡会議の開催を望みます。
 - ・学校図書整理員への研修や情報の提供を望みます。

◇7 市民参加の運営を積極的に進める図書館

- 住民の声を広く聞き、地域の状況に常に敏感な図書館であって欲しい。
 - ・図書館ボランティアを育て、市民参加の運営を望みます。
 - ・市民アンケートの毎年実施を望みます。
 - ・市民会議室の継続を望みます。
- 選書やサービスなど利用者の声が反映される図書館であって欲しい。
 - ・「自分たちの図書館」という意識を高めるために、市民が選書に加わることを望みます。
 - ・選書基準の明確化と情報公開を望みます。
 - ・現行のリクエスト制度とは別に推薦図書のような形での選書要望ができるよう望みます。

◇8 専門性の高い司書がいる図書館

- 図書館の役割や蔵書資料をよく知る、専門性の高い司書の確保をして欲しい。
 - ・住民の多様なニーズに真剣に応え、対応できる、より専門性の高いレファレンス・サービス（フロアワークなど）の一層の充実を望みます。
 - ・ICT（情報通信技術）に対応できる専門性の高い職員の配置を望みます。
 - ・公民館図書室にも司書の配置を望みます。
- 案内がわかりやすく、利用者に親切・丁寧で利用者と温かい関係が築ける職員の配置をして欲しい。

【事例4 静岡県静岡市】

(基本コンセプト)

- 静岡市立図書館全域サービスネットワークに有機的に組織化され、システムとして一体になって動けるものであること。
- 「地域の知の拠点」としての風格を持った図書館であること。
- 機能的、合理的に優れているだけではなく、小さくても地域性のある個性ある図書館であること。
- 赤ちゃんからお年寄りまで、誰にとっても居心地がよい、気軽に利用できる滞在型の図書館であること。
- 生涯学習の場として、子どもたちの学習サポートから豊かな老後の生活支援ができ、世代間交流が図れるような、「住民の広場」となること。
- 利用者の多様な要望に応えられる、つねに新鮮で豊富な資料・情報を備えていること。
- 経験の豊かな専門職員（有資格者）を配置し、行き届いたサービスを提供していること。
- 地域の学校図書館や類縁施設と連携し、さまざまな分野の活動を支援していくこと。
- ボランティア団体とは十分な意思疎通をもって連携し、図書館運営や図書館活動の充実を図れるように支援していくこと。
- 地域の歴史、文化、産業などの特色を活かし、地域の発展に貢献し、まちづくりに貢献できること。
- 建物は、耐震構造などの安全性、シックハウス対策などの快適さ、長く地域のシンボルとなっていくような美しさと長寿命を備えていること。
- プラン段階から専任の担当司書を配置し、地元住民や利用者団体と密接に協議しながら建設を進め、開館後も市民と図書館が協働で図書館づくりを進められるシステムになっていること。

(具体的内容)

- 1 図書館の運営・管理形態
 - 静岡市の図書館全域サービスネットワークに組み入れられた直営館である。
- 2 図書館の規模
 - 5万冊以上の蔵書と、中・低書架や十分な閲覧席等のある中でゆったりと過ごすことができる面積を持つ、「滞在型」の図書館。
- 3 資料

- 蔵書5万冊以上を持ち、新聞・雑誌・AV資料も充実している。
 - 利用者の求める資料や情報に迅速に応え、または資料の保存や魅力的な書架づくり等のために、書庫が設置されている。
 - 地域の特色ある資料を収集し、保存・育成・伝承の場（例えば、講演会、講座、展示等）が充実している。
 - 地域の地場産業を支え、発展させることのできる資料や情報収集が充実している。
 - 地域の歴史・文化・民俗・民話などの資料や情報を収集する地域資料コーナーが充実している。
- 4 職員
- 利用者のニーズに十分応えられる経験豊かな職員（有資格者）が6名以上配置されている。
- 5 サービス・運営
- 誰にでも使いやすい検索機が、2台以上設置されている。
 - レファレンス（利用者の求める資料に対する相談業務）に応えられるような、知識と経験を持つ職員が配置されている。
 - 常に新鮮な資料が揃っている。
 - 返却ポストが、分かりやすく、庇（ひさし）のあるところに設置されている。
 - 利用者の意見を反映するため、投書箱が設置されている。それへの回答を掲示するコーナーがある。
- 6 子どもたちのために
- 子どもの読みたい・知りたい気持ちに応えられる、子どもの本に詳しい職員が配置されている。
 - 子どもが安全に使える流線型の家具を使用し、楽しい空間が演出されている。
 - おはなしコーナーを設け、おはなし等の催しが定期的に行われる。
 - 特集コーナーを設け、魅力ある企画がされている。
 - 学校図書館との連携を大切にしている。幼稚園や保育園、児童クラブ、保健所などの子どもに関わる施設と連携して、地域の子どもの成長を支援する。
- 7 ヤングアダルトのために
- ヤングアダルトのための書架スペースが設けられている。
 - 10代の子ども特有の資料要求に応えるため、また児童書から一般書の移行期にふさわしいヤングアダルト向けの資料が充実している。
 - AVコーナーと有機的に結びついている。

- 掲示板、壁面等を利用した情報コーナーを設け、ヤングの声を反映させる場がある。
- 8 お年寄り・不自由なところのある人のために
 - 図書館全体のサインが大きく分かりやすいものになっている。
 - 拡大鏡が置かれている。
 - 大活字本等、不自由なところのある人のために資料が備えてある。
- 9 コンピューターについて
 - パソコンを持っていない人でもコンピューターでの情報が得られるように、誰でも自由にインターネット等にアクセスでき、データベースなどの電子資料が利用できるパソコンが設置されている。
 - 設置場所については、利用者のプライバシーが守られる配慮がされている。
- 10 事務室・職員の休憩室等
 - 職員が働きやすいように、作業のためのスペースと休憩室がある。
 - 職員の意見が十分反映されている。
- 11 ボランティアとの連携等
 - 読書会や郷土研究会、朗読ボランティアなどの図書館関連サークルやボランティアが利用できる会議室が確保されている。
 - 図書館ボランティアとの連携がされている。
 - 開館後も運営について利用者団体等と協働できるような機会が設けられている。
- 12 建物
 - a 周辺
 - 公園や周りの木々の緑を生かし、環境に配慮した建物になっている。
 - 外からも建物が図書館であることが分かり、入りやすい。
 - 最寄りのバス停には、図書館への案内図が設けてある。
 - 道路から図書館の存在が分かるように大きなサイン（看板）を付け、歩道には点字ブロックを施してある。
 - 道路から開架書架までの間が、車椅子で自由に行き来できるようバリアフリーになっている。
 - 読書テラスを設けている。
 - 施設の周りは、樹木（広葉樹）で囲み、窓からは、木陰や芝生等の緑地帯が見えるようになっている。
 - b 入口
 - 入口は、誰でも気軽に入れる雰囲気を感じられる。
 - 入口には、"開館日、休館日、催し物"等が分かりやすく掲示されている。

- る。
- 地域の情報が分かり、利用者間の交流ができる展示スペースが設けている。
 - ゆっくりと図書館で過ごすことができるように、自動販売機コーナーを複合施設内に設けてある。
- c カウンター
- カウンターの位置は、来館者に威圧感を与えないように入口の正面は避けて、全体が見通せるところになっている。
 - 児童や車椅子の利用者が、使いやすい高さとし、車椅子がカウンターに納まるように設計してある。
- d 開架スペース
- 天井は、圧迫感を与えないように高くなっている。
 - 照明は、間接照明や自然採光を取り入れて、明るく、直射日光が当たらないような工夫がされている。
 - 床は、段差をつけず平らになっている。床材は、歩いても音のしない、滑らない、埃の立たない素材で、落ち着いた色調が施してある。
 - 書架は、中・低書架を多く使用し、本が主役となれるようシンプルなデザインで、暖かみのある材質（白木）を選び、免震書架が施してある。
 - 書架と書架の間には、車椅子やベビーカーと人がすれ違うことができる広さになっている。
 - 壁、柱は、掲示板や書架などに有効利用できるようになっている。
 - 館内サインは、お年寄りにも読みやすいように、地色と文字の色のコントラストがはっきりとしたものである。
 - 閲覧コーナーは、カウンターテーブルと閲覧席を設け、さらに書架の端や隅などを利用しながら、30席以上の閲覧席を設けてある。
 - 新聞、雑誌閲覧コーナーは、図書館の入口寄りに配置し、北部図書館のような書架とゆったりとした座り心地の良い椅子、大きなテーブルが置いてある。新聞は、取りやすく、読みやすい、ボックス型のものに入れてある。新聞を広げて読める台が設けてある。
 - 児童コーナーの書架は、北部図書館のように最下段が斜めになっている低書架を使用し、また展示書架をできるだけ多く使用している。
 - 児童コーナーの床は、北部図書館のような床素材と暖房が施してある。