

～市民が求める多摩市の図書館・図書館サービス～
多摩市民まちづくり討議会からの提案
に対する図書館の考え方

平成 21 年 3 月

多摩市立図書館

まとめにあたって

平成19年9月8日、9日の二日間にわたり、多摩市民まちづくり討議会（以下、まちづくり討議会）が開催され、無作為抽出によって選ばれ参加を承諾した38人の市民によって「市民が求める多摩市の図書館・図書館サービス」について討議がなされました。

1. 今の図書館には何が足りない？
2. どんなモノを取り揃えましょう？
3. こんな工夫で利用アップ！
4. 多摩市に中央図書館は必要？
5. 市民が求める多摩市の図書館・図書館サービス

の五つのテーマで行なわれた討議の結果、

- (1) 図書館の運営手法に関するもの
- (2) 図書館の施設・設備に関するもの
- (3) 図書館の開館日時に関するもの
- (4) 新たなサービスへの要望に関するもの

の四つの分野に分けて提案がありました。

討議結果は『TAMAMIRAI2007 多摩市民まちづくり討議会報告書』（以下、『討議会報告書』）として、平成19年12月2日に主催者である多摩市教育委員会に手渡されました。

まちづくり討議会の実施計画書に記載されている通り、図書館では討議結果について、

- ・ 図書館サービスの計画等の作成、見直しのなかに反映させる
- ・ 討議結果に対する対応をわかりやすく公表する

ため、職員による検討チームをつくり、提案について図書館の考え方及び実現するための方策について具体案をとりまとめました。

提案の内容は多岐にわたり、多摩市立図書館が長年課題としてきたことだけでなく、取り組んでこなかった課題も数多くありました。限られた条件の中でこれらの要望に応じていくことは困難な面もありますが、優先順位をつけながら少しずつでもサービスを向上させていきたいと考えます。

また、課題の中には、市民の皆さんの協力がなければ解決できない問題も含まれています。今後は、多くの市民、図書館利用者の皆さんに理解と協力をいただきながら、「市民が求める多摩市の図書館・図書館サービス」を実現するよう努めていきたいと考えます。

平成21年3月31日

平成20年度中央図書館検討ワーキングチーム

1. 「図書館の運営方法に関するもの」について

まちづくり討議会の提案として第一にとりあげられたものは、図書館の運営方法に関する提案です。行政各分野で施設やサービスのあり方について改善が求められるなかで、多数の市民が利用する身近な公共施設である図書館の運営のあり方が注目されています。運営について求められているものは、業務の効率化以上に市民参画度の向上や市民の意思の取り込みといった、図書館運営への市民参加です。また、職員が専門性を向上させより質の高いサービスを提供することも、運営改善の一分野として求められています。その上で、近隣大学との連携や有料化、外部委託などの具体的な提案にふれています。

「市民に喜ばれる図書館」「市民の図書館」であるために、市民の意思を反映させた運営を行なうことは当然です。図書館は市民が意見を言えるよう図書館の運営に関する情報提供を行うとともに、事業分野においても市民が参加しやすいような環境を整えなければなりません。そのために職員には専門性の向上とともに市民が参加できるようにサポートしていく能力が求められています。市民の力を活かし連携・協力することで、図書館が単独で事業を行なう以上のより大きな効果を期待できます。このような市民参加、協働のあり方は多摩市の目標である「市民協働のまちづくり」にも合致するものです。

図書館の平成20年度の図書館業務における年次目標の一つには「市民との協力・連携でもっと市民に役立つ図書館をつくる」があります。また、平成20年3月に移転した多摩市立図書館（本館）は、図書館活動における市民協働の拠点としても位置付け、これまでの市民協働の試みを発展・充実させているところです。

今後さらにもこうした取り組みを発展・充実させるとともに、図書館の本質である市民の高度な調査研究の要望にも応えていけるよう、より充実した資料・情報の提供に努めていかなければなりません。そのためには職員の資質・専門性の向上にも努めていかなければなりません。

また、図書館は現在の仕組みを発展させて、より市民が図書館を使いやすくなるように、近隣図書館との連携・協力を進めていきます。あわせて、より合理的な経営の改善についても常に視野に入れ課題として取り組んでいきます。

具体的な施策として次のような取り組みを行います。

1) 市民の参画度向上や市民の意思の取り込みについて

利用者から寄せられた要望や意見は、内部検討し運営に反映させるだけでなく、ホームページで利用者に公表するなど市民に広く知らせることで、効果や図書館の取り組みを明らかにします。

図書館報への寄稿や編集への参画、企画展示を企画するなど、図書館の事業に関わる新たな機会を創出し、参画度を高めます。

たま市民文庫の著者など、各分野についての知識や経験を持つ市民が著作について語る機会を設けるなど、市民の専門性や力を図書館の事業に活かしていきます。

また、図書館内外の環境の美化や整備、本の汚れを取ったり製本、修理を行なうなど

市民がより気持ちよく図書館を利用できるための活動をするサポーターやボランティアを受入れるなど、図書館の活動に市民が関わる機会を増やします。

2) 職員の専門性向上

利用者からの高度な質問に答えるためには職員の能力向上が不可欠であり、職員の専門性を高めるための研修等に積極的に取り組みます。

職員の専門性として、資料を知り活用する能力も求められますが、職員が専門性を発揮するための参考図書（レファレンスブック）を揃えることも重要です。参考図書は一般に高額ですが、多くの市民が利用できるようそれらの資料を揃えることは図書館の役割として重要です。

また、図書館ではインターネットを通じた情報提供も行なっています。情報源としての有料データベース等電子情報の充実、それらの活用について職員が知識を持ち、利用者に提供していくことも専門性の向上のため不可欠です。

図書館が回答した利用者からの質問はレファレンス事例としてデータベース化し、図書館ホームページでも公開するなど活用を図っています。今後はさらに、データベースの充実・整備を進め、図書館の活用方法について、広く市民に知らせていきます。

3) 近隣大学図書館との連携

多摩ニュータウン内及び周辺の大学図書館との連携については、市民要望として根強いものがありますが、学内や大学間の連携を優先し、一般に公開している大学は多くありません。（『討議会報告書』の85ページ「市内・近隣大学図書館一覧」を参照）

図書館では、機会をとらえ大学図書館と協定を結ぶなど、市民が直接利用できるように働きかけていく必要があります。

4) 運営の効率化

サービスの向上によるコスト負担の問題については、利用に対するいかなる対価も徴収してはならないと明記している図書館法をもととしながらも、社会一般の動向を見据え、有料化についても視野に入れ、図書館を運営していきます。

また、職員が専門的な分野に力を発揮しサービスの質を向上させるためには、効果的、効率的な経営が必要であり、外部委託も視野に入れながら、業務の見直しを進めます。

【提案内容1】図書館の運営方法に関するもの

	市民まちづくり討議会の要望	具体策（案） 図書館の考え方	平成 20	平成 21	平成 22	平成 23	平成 24	
運営改善	①参画度向上	図書館広聴の公表	実施				→	
		企画運営への関わり	企画展示への市民参画	実施				→
			図書館報への寄稿，編集への参画	検討 実施				→
	※市民の意思の 取り込み	専門性の高い人材の活用	たま市民文庫の著者などとの関係を事業に活かしていく	実施				→
		図書館サポーター ボランティア	館内の美化・環境整備への協力	検討				→
			書架整理、製本・本の修理等への参加	検討				→
	宅配ボランティア事業の拡大		検討				→	
	②職員の専門性向上	レファレンスサービスの充実	・参考図書の充実 ・レファレンスデータの蓄積・公表	実施				→
		専門性の向上	研修の強化・充実	実施				→
	③近隣大学図書館との連携	専門性を活かした連携	市民が多摩ニュータウン内の大学図書館を利用できるようにする	調整				→
運営効率化	④有料化とアウトソーシング	利用者コスト負担の導入	自己負担しても受けたいサービスの調査・把握	検討			→	
		人件費の圧縮化・市民参加による効率化	外部委託（別途検討）	検討			→	

2. 「図書館の施設・設備に関するもの」について

市民討議会から要望された「図書館をより利用しやすい環境にするため」の提案の中で求められているものは、図書館に滞在するためのよりゆたかな環境の整備です。

図書館では、開館当初から貸出をサービスの中心にしてきましたが、地域図書館の建設を進める中で、関戸・永山の駅前の二館でしらべものための閲覧機能を整備するなど、滞在型のサービスの充実も図ってきました。

近年、高齢化、余暇時間の増大、パソコンの普及等市民生活が変化する中で、長時間滞在型の利用要望がさらに高まり、快適な居住性、機能の多様性が求められています。

既存図書館の老朽化への対応とともに、全体的な機能の見直しを図り、優先順位の高いものから個々に予算化し、施設・機能の更新や充実に努めます。

1) 閲覧室の充実について

駅前にあり独立した閲覧室を持つ関戸図書館において、社会人席の増設を検討します。他の図書館でも、それぞれの特性に応じて、パソコン使用ができる環境を確保する、寛いで資料を閲覧できるブラウジング機能を高めるなど、快適で多様な閲覧環境の整備に努めます。

2) 駐車・駐輪スペースの充実について

本館には約 20 台の駐車場を備えています。永山・関戸図書館は駅前にあるが、それぞれ公共・商業用の駐車・駐輪スペースが確保されています。他の地域図書館はそれぞれの地域に住む人々が徒歩で利用できるよう配置しているため駐車場は少数です。

駐車スペースの拡充については、環境問題など社会情勢にも留意しながら、多摩市の行政としての公共施設における考え方、方針とも合わせながら改善を図ります。

3) AV 室の充実について

ビデオやDVDなどAV資料の収集については現在、主に行政・郷土資料の分野に限り収集しています。収集については、1点あたりの費用が高額なこと以上に、管理面での問題があり費用対効果の面から、収集を進めること自体が課題になっています。

映像資料を閲覧できる環境については、既存の図書館の閲覧スペースを縮小することは困難であることから、中央図書館的機能・規模をもつ新たな図書館で実現することが適当と考えます。

4) グループ活動室

現在、関戸図書館に活動室、本館に講座室及び活動室があり、子どもの読書活動の推進団体など、図書館や読書の推進に係る活動を行う団体が無料で利用できます。

上記のように限定されない多目的に利用できるグループ活動室については、現在の利用団体の利用や多摩市全体の施設使用の有料化にも照らし合わせ、慎重に検討しなければならないと考えます。

5) バリアフリー化

ユニバーサルデザインのまちづくりと同様に図書館でも、施設改修の機会をとらえ、より快適な状態に改修する必要があります。改修等の工事以前にできることとして、可動式ブックトラックの台数を減らすなど、車椅子やベビーカーの障害となるものを撤去し、館内がより安全で動きやすいスペースになるよう工夫します。

6) 移動図書館の復活

移動図書館（やまぼと号）は『多摩市行財政白書』（平成 15 年 7 月）により、市内の各地域への図書館配置状況が改善されたことから、初期の目的・役割は達成されたとみなされ、厳しい財政状況の中で必要な分野への財源活用を図るため廃止された経緯があります。

図書館に来館できない、または来館しにくい市民への新たなサービスについては、別途宅配サービスの充実などのなかで実現を図っていきます。

【提案内容2】図書館の施設・設備に関するもの

市民まちづくり協議会の要望		具体策（案） 図書館の考え方	平成 20	平成 21	平成 22	平成 23	平成 24
①閲覧室の充実	閲覧席の 拡充	移転した本館で設置、 唐木田図書館開館で 対応を検討する	本館の移転 により閲覧 室 49 席・ 学習室 38 席増加		唐木田図書 館開館		
		各図書館で書架を減 らす等工夫して席を 増やす	適正な蔵書 管理・在庫 管理による スペースの 確保	各地域館パ ソコン使用 環境整備の 検討			
	個人専用 ブースの 設置	各図書館で閲覧席の 一部を個人ブースに するよう検討する	本館の移転 により社会 人席 7 席増 加	関戸図書館 社会人席増 設の検討	増設		
②駐車・駐輪ス ペースの充実	スペース の充実	多摩市全体の考え方 に合わせながら検討	検討				→
	有料化	多摩市全体の考え方 に合わせながら検討	検討				→
③AV室の拡充		AV 室にあたるものは なく CD を集めた AV コーナーのみ。既存施設内 での新設は困難。AV コーナーの充実を図る。	検討				→
④グループ活動 室		移転後の本館に設置	本館の移転 により講座 室 1・活動 室 2 室設置				
⑤バリアフリー 化		各図書館で施設のバ リアフリーをより進 める。	適正な蔵書 管理・在庫 管理による スペースの 確保				
⑥移動図書館の 復活		図書館に来館しにく い方への要望にんえ ていく方法として別 途検討する					

3. 「図書館の開館日・開館日時に関するもの」について

開館日・開館時間について、図書館では開館当初から土日開館を行なうなど市民の生活時間に配慮し設定しており、サービス水準の維持のための要員確保や管理面での条件確保に留意しながら、市民要望に応えながら拡大に努めてきました。

夜間開館については昭和59年の関戸図書館の開館を機に開始し、平成9年から関戸図書館、永山図書館は夜7時30分まで開館しています。また平成12年度から豊ヶ丘図書館、聖ヶ丘図書館は平日夕方6時まで時間延長を開始しました。祝日開館については平成16年度から関戸、永山図書館の2館で開始しました。

開館日・開館時間の拡大についての要望は、日頃からさまざまな要望が図書館に寄せられており、今後とも取り組んでいかなければならない課題ですが、サービス水準の維持、費用対効果などの合理性に配慮するとともに、施設管理面やコンピュータシステムの維持管理面などさまざまな条件に留意する必要があります。

こうした条件を踏まえ、市民討議会の提案する「利便性の向上」については、今まで取り組みのない時間帯について、大きな財政負担を伴うことなく実現できる次の2つの拡充方を考えました。

1) 10時前開館の実施（開館時間の工夫）

市民要望があり、退職者や高齢者の利用が見込まれることから、中心館である本館と駅前の永山図書館で実施を検討します。本館は本館機能を有し閲覧室・学習室を併設していることから閲覧要望に応えることができる上、書庫を併設しているなどの利点があります。永山図書館は駅前にありレファレンスの中心館であるという利点があります。

開館準備のための人員確保、時間配分の見直しなど工夫することで、開館時間の前倒しに取り組みます。

※ 関戸図書館は永山図書館同様に駅前にありますが、施設面で制約があり開館時間については併設の商業施設のあわせる必要があります。

2) 木曜（館内整理日）一斉開館の見直し

木曜日は館内整理日として、各棚の集中的な整理・点検、入替えや廃棄などの館内整理のほか、選書会議やサービスや事業面での全館的な会議、展示などの企画、職員研修など図書館サービスの充実のための内部業務を集中的に行なう日として位置づけています。

一方、毎週1回（1日）市内すべての図書館が利用できない日があることによってサービス面で利用者に与える負荷については、図書館でも問題として認識されていました。

そこで、館内整理日としての木曜の位置付けを変えずに、開館するための方策として、中心館である本館1館の木曜開館に取り組みます。本館は閲覧室、学習室を備え閲覧機能を持つ他書庫を併設しているため、開館による利用者の利便性の向上度が高いと考えます。

また、「コスト削減と効率化」の問題については、つぎのように考えます。

3) 運営への市民参画について

市民協働の観点から推進すべきであり、提案1「図書館の運営方法に関するもの」として検討しました。時間帯により「サービスを縮小し、非常勤職員やボランティアが運営する」(『討議会報告書』p.16)ことについては、業務委託の導入に関わる問題として別途検討していきます。

4) 効率化（休館日でも図書館を利用できる工夫）

現在、聖ヶ丘図書館では、新聞・雑誌コーナーを休館日でも利用できるよう併設のコミュニティセンターとスペース的な融合を図っています。永山図書館でも同様に併設の公民館と融合して軽読書コーナーを設置して新聞や全国の電話帳が閲覧できます。平成22年に開館予定の唐木田図書館も同様の工夫を取り入れる予定です。

これらスペース、資料の管理はリスクが伴うものであり、運営市民や併設施設の理解や協力が必要です。

【提案内容3】図書館の開館時間に関するもの

市民まちづくり討議会の要望			具体策（案） 図書館の考え方	平成 20	平成 21	平成 22	平成 23	平成 24
利便性の向上	①館別開館時間の工夫	駅近の館（関戸・永山）の時間延長	【10時前開館】 要望があり、退職者・高齢者の利用が見込まれる。中心館である本館と駅前の永山図書館で実施を検討する。 ※関戸図書館は駅前であるが商業施設内にあることから開館時間を早めることは困難	検討	実施			
		地域図書館は地域別多様化						
	②休館日の改善	一斉木曜休館の改善	【木曜開館】 図書館全体として木曜の休館日を利用してサービスを維持している現状であるが、閲覧室・学習室、書庫がある本館で木曜開館を検討する。ただしシステムや建物管理の面から全館休館日は必要である。	検討	実施			→
コスト削減と効率化	③運営市民参画	行政職員と市民スタッフで担う時間の工夫	市民参画の運営方法を検討する	検討				
	④効率化	貸出・閲覧部門と学習室・会議室の分離による休館の工夫	聖ヶ丘図書館・永山図書館では、時間外に雑誌や新聞を閲覧できるなど配慮している。唐木田図書館においても同様に対応する。					→
		利用率、各館の特性に応じた開館時間の工夫	上記「利便性の向上」で検討・実施				唐木田図書館 開館	

4. 「新たなサービスへの要望に関するもの」について

市民討議会の4回の討議テーマのうち最終テーマは

多摩市に中央図書館は必要？

～多摩市に中央図書館は必要だと思いますか。

必要だと思う場合はその理由を教えてください。必要でない場合は、その理由かそれ以外の提案をしてください」

でした。

報告書には中央図書館に関するさまざまな意見が掲載されています。中央図書館の早期実現を施設面、サービス面で求める意見もありましたが、討議会全体の、最終的な提案としては結論づけられてはいません。

このような流れの中で、下記の3項目を内容とする「新たなサービスへの要望」については「中央図書館に対する要望」を下敷きにまとめられたものと受け止めています。

- ① 市民の利便性を高めるために地の利を活かした図書館ネットワークづくり
- ② 時間を問わず市民が集えるサロン空間づくり
- ③ 蔵書数より情報発信・集積基地としての中央図書館機能

のそれぞれの提案の中でとりあげられた項目については、既存の図書館の施設的な条件の中で充実が図れるものや新たに始めることができるサービスについては、それぞれに見極めながら、各図書館の実情に合わせ工夫し充実させていきます。

①の図書館ネットワークづくりで提案されている「図書館資料の予約・受取り・返却ができる拠点」を増やすことについては、平成18年度から始まった福祉ショップでの予約受取りサービスの経験によって、コスト面での負担が課題となると考えます。

一方、平成18年導入の第IV期図書館システムは、学校図書館システムと連携が図られており、図書館-学校間の蔵書検索、資料の貸出しが可能です。児童・生徒の利用については、身近な学校図書館を通じて、図書館資料を利用できる環境が整備されつつあります。さらなる発展として、市民が学校図書館を利用することについては他自治体で例があることから、今後市民要望により検討を進めるべき課題であると認識しています。

③の蔵書の充実については、図書館の永遠の課題であり、今後も市民が求める資料を速やかに提供できるよう充実に努めていかなければなりません。市民の顕在的、潜在的な要望にも十分応えられるような選書を行なうほか、専門書や高価本などへの要望にも応えられるよう十分な資料費の確保に努めます。

提案にあるように量よりも内容、質という視点から、大活字本など市民各層の要望や嗜好に合わせ各分野の資料を取り揃えます。CDなどのAV資料についても利用者の要望に応えられるよう努力していきます。

また、多摩ニュータウン資料などの地域資料、行政資料など多摩市でなければ集めることのできない資料の収集については、図書館の責務として、重点的に取り組みます。

一方、「時間を問わず市民が集えるサロン空間」のような施設面・スペースの問題に関わる提案については、既存の図書館で対応することはかなり困難です。中央館規模の新たな図書館の建設により可能となると考えます。

【提案】（４）新たなサービスへの要望に関するもの

市民まちづくり討議会の要望	具体策（案）
<p>①市民への利便性を高めるために地の利を活かした図書館ネットワーク</p> <p>図書の予約・受取り・返却ができる拠点を増やす</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・現在福祉ショップにおいて行なっている予約の本の受渡しサービスについては、専任職員や図書館システム（端末）を設置せず、利用者がメモによる貸出記録を回収し後追いで貸出処理を行なっている関係上、タイムラグが発生するなど混乱やミスが発生しやすく問題がある。一方、新たな取り組みとして、図書館外にシステムを置き業務を行なうことについては、職員の配置や管理面での課題や問題があり困難といえる。 ・パソコンや携帯電話からインターネットでホームページにアクセスし予約するなど図書館に行かなくても受けられるサービスを充実する、開館時間を拡充し利便性を図るなどの方策により図書館利用の機会を増やす。 ・平成20年3月の行政資料室オープンにより予約の受取り、返却ができる拠点は1つ増えた。 ・平成22年度の唐木田図書館の開館により、図書館ネットワークの充実が図られる。
<p>②時間を問わず市民が集えるサロン空間づくり</p> <p>個人ブース グループ学習スペース 語らえる空間</p>	<p>既存の図書館で居住性が高いスペースを確保するには、蔵書を減らす必要があるが、書庫の不足が予測される現状ではかなり無理がある。5万冊規模の地域図書館ではサロンやグループ学習スペース等を確保するのは困難。規模の大きな図書館（中央図書館など）を新たに建設する際に整備する。</p>
<p>③蔵書数より情報発信・集積基地としての中央図書館機能</p> <p>市民が集いくつろげる場所 情報発信・情報集積機能 館内に保育施設 創業支援機能</p>	<p>市民が図書館に期待するものは蔵書の豊かさであり、期待に応えられる程度の量の蔵書量は確保しなければならない。</p> <p>旧西落合中学校への移転によって、本館については開架スペースが広がりゆとりは増したと言える。</p> <p>行政・郷土資料（多摩ニュータウンに関する資料など）多摩市でなければ集めることのできない蔵書を収集していくことは多摩市の図書館の使命である。</p> <p>資格取得に関する資料のコーナーの設置など、時宜をとらえ市民の嗜好や要望に合わせた情報発信、蔵書を「知らせる工夫」「見せる工夫」を行い、全館で、また各図書館がそれぞれ地域の実情に合わせ取り組む。</p>