

第3章 図書館サービス計画

3-1 資料整備計画

さまざまな市民が利用する公共図書館では、市民の要求も多岐にわたるため、的確に資料を収集し、管理するということがたいへん重要な作業となる。資料の選書から始まって整理、提供、保存、そして除籍に至るまで一定の方針に基づいて管理されなければならない。これは資料が市民の共有財産であり、限りある予算を最大限に有効活用した結果として形成されたコレクションが図書館サービスの基礎となるからである。したがって、そこには図書館としての大きな責任も発生していることになる。

福知山市におけるコレクション形成に向けた基本的な対応を明示し、資料整備計画の骨子を次のとおりとする。

(1) 資料の収集

資料整備計画の中核となるのは、収集である。資料の収集は、その図書館が市民に対してどのようなサービスを行うのかを決定づける。図書館は、どのような観点で資料を収集し蔵書としていくのかを明文化し、市民に公開し、その承認を得なければならない。それが「収集方針」である。今回の新図書館建築によって、より充実したサービス展開が可能になることを踏まえ、新たな収集方針を策定する必要がある。

新たな収集方針の策定にあたっては、次の諸点に留意する必要がある。

ア．市民が求める資料を収集することを基本とする。図書館は、市民生活に役立つねばならない。そこで、市民が必要とする資料をまず収集し、提供することが大原則となる。それはまた、市民の「知る権利」を保障するという、公共図書館の任務を実践することになる。

イ．市民は、一人ひとりがその考え方、思想、経験、生活条件を異にする。したがって、図書館に対する市民要求も千差万別である。そこで図書館には、あらゆる分野の多様な資料が必要になる。一部の市民が満足するのではなく、できるだけ広い範囲の市民が満足するような収集を心がける。

ウ．資料の選択は、図書館としての自律的な基準に従って行わなければならない。図書館以外の個人、団体、組織などの意向によって、特定の資料や分野が図書館の収集から除外されることがないように配慮しなければならない。

次に図書館の資料選択にあたっての、もっとも基本的な視点。

- ・多様な対立する意見のある問題については、それぞれの観点の資料を幅広く収集する。
- ・著作者のさまざまな立場にとらわれて、その著作を排除しない。

- ・図書館職員の個人的な関心や好みによって選択しない。
 - ・寄贈資料についても上記の諸点に留意する。
- エ．資料形態についても、あらゆるものを収集対象とする必要がある。図書、雑誌、新聞、逐次定期刊行物、パンフレット類のほか、CD や DVD などの AV 資料、またオンラインデータベースの活用などもあげられる。なお、情報基盤整備の進展によって市民が直接入手できる情報も増えてきている。その点を踏まえ、収集すべき資料形態の優先順位をはっきりさせる必要がある。
- オ．福知山市に関する資料や行政資料は、福知山市の図書館が収集の最終的な責任を負うことになる。近隣地域の資料も含めて、網羅的に収集するよう努める。
- カ．府内の他の図書館、類縁機関との密接な連携、協力を前提として、適切な役割分担を考慮することも重要である。

(2) 資料の保存

図書館資料は、時とともに増加していくものであり、図書館サービスの基礎となる蔵書を有効に管理するためには、ストックの機能を備えた施設をつくり、資料の新陳代謝を図る必要がある。

したがって、保存スペースを備えた図書館を建設するということになるわけであるが、それでも保存スペースは無限ではない。図書館資料の新陳代謝を図るためには一定の基準のもとに保存する資料と除籍する資料を適宜選択し、管理する必要がある。この場合、重要になるのは、何を保存するかという点である。保存（または除籍）の判断は、“第二の選書”と呼ばれ、「収集方針」とともに、保存に際しても「保存（除籍）基準」を策定する必要がある。

なお、福知山市で、必ず保存すべき資料群がある。それは前項で述べた地域・行政資料である。福知山市に関する資料や刊行された資料については、福知山市の図書館が専門図書館として収集しなければならない。また、地域・行政資料についても同様に福知山市の図書館が原則としてすべてを恒久的に保存する必要がある。さらに貴重資料のデジタル化を含めた総合的な資料の保存方法についても検討する必要がある。

3-2 貸出サービス

図書館における資料の貸出は、図書館の基本的な機能の一つで、資料（情報）提供のための最も重要な方法である。現代の公共図書館の発展は、この貸出を図書館サービスの根幹におくことによって発展してきたといっても過言ではない。図書館が市民のさまざまな要求を受け止め、使いやすい図書館を作り上げるためには、資料の貸出を行うことが必要である。

多くの市民は仕事や家事、学校などで常に時間に追われる生活をしている。図書館でゆっくりと過ごすことのできる自由な時間が保障されている市民はごくわずかかもしれない。忙しい大多数の市民が、図書館資料を心ゆくまで利用するためには、資料を借り出して自分の都合のよい時間に読むことが必要になる。その意味からも貸出は、

公共図書館にとってもっとも根幹的なサービスである。

資料の貸出は、図書館を多くの市民のものとするための有効な方法なのである。したがって、貸出手続も簡素にする必要があり、また、1回に貸出できる冊数も必要にして十分な数となるよう検討を行う。

なお、自動貸出機の導入によって貸出作業の省力化をはかり、その分、貸出のための資料相談や読書相談などに職員をあてることも必要である。

3-3 レファレンス・サービス

図書館の基本的な機能である資料提供を支えるもう一つの柱が、レファレンス・サービス（参考相談業務）である。公共図書館を訪れる利用者は、さまざまな目的をもってやってくる。特に図書館の資料を使って自分が抱えている疑問や課題を解決させるためにやってくる人も多い。

貸出カウンターでは処理しきれない複雑な資料調査や具体的な事実の確認などには、専用のレファレンスデスクで参考図書類や最近ではインターネット上の情報などを駆使して対応する。

レファレンス・サービスを十分に機能させるための決定的な要素は、そこに配置された職員と資料である。専門的な知識を持ち、市民とのコミュニケーション能力のある職員を配置するとともに、次々に出版される辞書事典類や年鑑、白書、統計類など、逐次豊富な資料を備えなければならない。近年では、電子化された資料や外部データベース、あるいはインターネット上のサイトなど有効な情報源も増えてきている。しかし、逆に情報の氾濫をもたらしていることも事実であり、利用者個人では知り得ない情報源もある。そのような時にさまざまな情報源を知る図書館の専門的職員がサポートすることによってよりの確な情報源に結び付けることが可能となるのである。さらに、さまざまな問題に対して、専門機関や専門家などを紹介するレフェラル・サービスも行う必要がある。

施設配置の上では、利用者が気軽に立ち寄り、職員に声をかけやすい場所の選択と、レファレンス・サービスを行っていることが一目でわかるような配慮が必要である。

3-4 リクエスト制度と相互協力

貸出中の資料や自館に所蔵していない資料を、市民に確実に提供するための手段がリクエスト制度である。リクエスト制度がなければ、市民の資料要求に十分に応えることはできない。

また、リクエストは図書館の蔵書構成を、市民の要求に即したものにするための有力な手段でもある。職員が気づかなかった資料、購入すべきか否か迷っていた資料などが、リクエストによって蔵書に加えられ、多くの市民の目に触れることになる。

リクエスト制度が成り立つためには、他館との相互協力が不可欠である。国立国会図書館や府立図書館はもとより、府内の公共図書館や大学図書館、そして類縁機関と

も相互協力の体制をさらに築いていく必要がある。

3-5 児童サービス

子どもに対するサービスは、近代公共図書館がその活動の大きな柱の一つとしてきたものである。近年、児童数が減少しているとはいえ、小さいときからお話や絵本に親しみ、少年少女期を通じて想像力豊かな物語の世界に接することの意義は、いささかも変わるものではない。また最近では、学校教育の内容が見直され、総合的な学習や調べ学習に力点が置かれるようになってきた。そのような中で、子どもたちが自ら感じ、考える力を養う上で、本と図書館の存在が重要視されるようになってきた。

一方、子どもたちの置かれている環境がかつてに比べて大きく変化していることも事実である。子どもの興味を惹きつけるさまざまなメディアや遊び道具の出現、塾や稽古事の低年齢化など、いずれも図書館利用にとってはマイナスの要因になりやすい。そこで、従来の児童サービスの在り方にも一層の工夫が求められるようになっている。

子どもの発達・心理や子どもの本に対して深い知識と愛情をもった専門の職員が、子どもたちの要求をしっかりと受け止め、楽しく自由でのびのびとした空間を創り上げる必要がある。そのためには、質の高い資料とともに今の子どもたちが関心を寄せる資料も柔軟に取り込んで、図書館に行くことが楽しくなるような環境づくりを考えることと併せ、幼稚園や学校、あるいは子育て支援施設などとの連携を図ることも必要である。

また、子どもたちを本好きにするためには、親の認識がたいへん重要になる。乳幼児をもつ若い親たちへの働きかけの場を設けることなども必要である。

なお、お話の部屋や授乳室などは、今の図書館では欠かすことができない。児童サービスをより充実させるためにも必要不可欠な設備として考える必要がある。

3-6 各種サービス

(1) 子育て支援サービス

少子化・核家族化が急速に進む中で、若い夫婦が子育てする環境は大きく変わりつつある。子育て中の母親たちが本を中心にして語り合い、子育てを終えた親が体験を伝え、悩みや不安を気軽に相談できるような“本を介した人と人との交流の場”“世代間交流の場”を設ける必要がある。

特に幼児向けのお話会などに積極的に参加する保護者も増えており、図書館が子育て情報の交換の場にもなっている。さらに、子育てを支援する健康推進室が併設される。ここの連携によって、乳幼児健診などの機会を捉え、絵本の読み聞かせなどの必要性を訴える取り組みを行うことで、より充実した情報交換の場を形成することができる。

(2) 地域・行政資料サービス

従来のいわゆる郷土資料に加え、公的機関が発行する行政資料を含めて、地域・行政資料とよぶ。それらは単に文化財としての意味があるだけではなく、市民が自治体の構成員として、積極的に行政に参画する上できわめて重要な資料である。また、自治体職員が科学的・合理的な政策立案を行うためにも、地域の実情を記録した資料が豊富に蓄積されていることは、不可欠の条件である。今までの図書館では、レファレンス室の奥や図書館の隅の方に地域・行政資料が配置されることが多かった。しかし、地域の情報は市民にとって身近な情報であり、生活する上での重要な情報源にもなる。したがって施設的には図書館の前面 目につきやすい、利用しやすい場所に設置することが必要である。

(3) ヤングアダルトへのサービス

福知山駅周辺には、いくつかの高等学校が集まっており、その通学のために駅を使う生徒もいる。駅に隣接する新図書館においては、彼らへのサービスを考えることも大きな視点となる。中学生や高校生を対象とするヤングアダルトサービスは歴史的にはまだ浅いサービスであるが、近年、多くの図書館で実践されてきている。読書離れがもっとも著しい世代といわれるが、反面もっとも多感で読書から多くのものを獲得し得る世代でもある。

大人への過渡期にある彼らが関心を持つ映画や音楽、恋愛や性、社会問題、将来への進路などに関する資料を積極的に収集し提供すること、また彼らの居場所を確保することの意義は大きい。独立したコーナーを設ける場合は、自我を意識する年代なので、児童コーナーよりはむしろ一般成人コーナーに接して設置する必要がある。視聴覚資料コーナーと隣接するのも有効である。

単に資料を提供するだけでなく、また単なる居場所の提供にとどまることなく、自由に意見や作品を発表できるような相互交流の場となるようにしたい。

なお、この世代の図書館利用では、図書館の座席が学習の場として活用されることが多い。そのような学習席としての利用が、図書館資料を使った調査・研究等を行う人の阻害要因になることも予測される。学習ができる座席をヤングアダルトコーナーにある程度確保することが望ましいが、併設される生涯学習コーナーに学習室などを設け、彼らの学習意欲に対する受け皿を用意する必要もある。このような受け皿は、生涯学習の大きな役割であると考えられる。

(4) 高齢者へのサービス

わが国の高齢化の状況は、世界に類を見ない急激な展開を示している。統計によればわが国の65歳以上の高齢者人口は、1950年には総人口の5%に満たなかったが、1994年には14%を超えており（いわゆる「高齢化社会」）、今後、2015年には、26.0%、2050年には35.7%に達し、国民の約3人に1人が65歳以上の高齢者になると予測されている。

従来、図書館の高齢者に対するサービスは、一般成人サービスに含まれるものとし

て、取り立てて意識されるものではなかった。せいぜい和室を設ける、大活字資料を備えるといった程度の措置がなされるにすぎなかった。しかし、高齢者が大幅に増加し、その多くが教育水準も高くまだ十分に健康で、社会参加の意志もきわめて旺盛であるとすれば、図書館の重要なサービス対象として積極的に位置づけなければならない。

近年図書館を訪れる高齢者の特徴は、定年退職後の人生に目的意識を持ち、積極的に創り上げようとする意欲に満ちていることである。自らにテーマを課してレポートをまとめたり、半生の思い出を随筆集にまとめたりしている人もいる。そのような利用者に対して、自己実現を支援するために必要な資料を個別的に、かつ継続的に提供し、またその成果を社会に還元するための援助をするサービスが求められている。施設の上でも、長時間滞在に対応できる静粛閲覧室や、自治体・地域のボランティア情報コーナーの設置などを考慮する必要がある。

(5) 障害者へのサービス

公共図書館はすべての利用者に、等しくサービスを提供することを任務とする。とりわけ活字情報をそのままの形では利用しにくい視覚障害者、また図書館に来館することが困難な肢体障害者などは、日常的に情報から遠ざけられやすい。

視覚障害者に対しては、録音図書や点字資料を相互協力や自館作成によって提供するほか、対面朗読サービスも必要である。また、弱視者に対する拡大写本等の提供や、肢体障害者には、資料の郵送・宅配サービスを実施するなど、様々な障害のある人への対応も必要である。さらに福知山市には市民病院や大江病院があり、入院している患者に対する巡回貸出サービスなども検討する必要がある。

いずれにしても、障害者サービスは図書館職員のみだけでは、実施することは困難である。音訳や朗読サービスを実際に担うボランティアの協力を得る必要がある。その際、ボランティアの確保や資質向上を図るため、定期的な養成講座・技術習得講座などを図書館が積極的に開催する必要がある。

市役所の福祉部門や市内にある福祉施設など関係機関との密接な連携と協力体制を整えることが大切である。

なお、新しい図書館の設置にあたっては、ユニバーサル・デザインへの配慮を行うことは言うまでもない。

(6) 視聴覚資料サービス

CD、あるいはDVDといったいわゆるAV資料(視聴覚資料)は、活字では得られない直接的な情報を伝えるものとして、広範な利用者層に支持されている。著作権の関係で映像資料については個人貸出が認められないものもあるが、音楽資料については今のところ貸出が可能である。できるだけ貸出をするべきであるが、貸出ができないものについては、館内に視聴設備を設けて対応する。

なお、映像資料の市場ではパッケージとしてのビデオは減少傾向にあり、DVDやWeb配信が主流となってきている。また著作権法の改正にも注目しなければならない

い。今後の媒体等の変化、あるいは法改正に注意しながら新図書館でのサービスを考える必要がある。

また、視聴覚サービスは、それ自体きわめて専門的な独立したサービス分野である。活字資料に親しんできた図書館職員には、なじみの薄い分野である。したがって、視聴覚資料と機器に精通した職員が必要であり、サービスの特性に応じた人材の確保が重要となる。

市内には民間のビデオ等のレンタル店もあり、通常では入手できないAV資料を積極的に収集するなど、図書館が収集するAV資料の意義についても考慮が必要である。また、IT化の進展によって個人が安価にAV情報を入手することが予測される。この点にも考慮した視聴覚資料の収集とサービスの展開が必要となる。

(7) 集会活動・ボランティア活動への支援

公共図書館サービスの基本は、貸出とレファレンスによる資料の提供である。

講演会や映画会、展示会といった集会活動は、基本的な機能である資料提供をさらに発展・深化させるために行うものである。

市民が図書館を拠点としてさまざまな文化活動に参加し、市民同士のつながりを持っていくことは、今まで個を対象としてきた図書館活動を一步前進させることにもつながる。また、ボランティア活動に積極的に参加する市民も増えてきている。図書館運営をバックアップするボランティア活動も生まれてきている今日、それを支えるような施設設計も重要な課題となる。

現在行われている読みきかせボランティアの活動をより拡大し、図書館を媒介としたさまざまなボランティアグループの組織化を図り、ボランティア活動の自主性を尊重しながら行政との協働が図られるような体制づくりを考える必要がある。

(8) 移動図書館サービス

図書館が本来の目的を達成するためには、市民が市域のどこに住んでいても図書館サービスが受けられる体制を整えることが必要である。市全域を対象とした移動図書館のサービスポイントを設置し、図書館から遠く離れた地域の人達など直接、図書館に来館することが困難な方へのサービスを行う。

3-7 特色を生かした図書館サービス

(1) 市役所庁内へのサービス

図書館資料の中には、政策立案や行政の課題解決に役立つ資料が豊富に蓄積されている。しかしながら、そうした有用な資料の存在が市の職員に十分認識され、利用されているかとなると、必ずしもそうではない場合が多い。図書館はまず市民へのサービスを第一義とするが、同時に自治体の職員が業務上で資料を必要とした場合、いつでも図書館に連絡をして求める資料を入手できる体制を整える必要がある。

こうした庁内へのサービスは、図書館の果たす役割を自治体職員に理解してもらう

ためにも、きわめて有効な方法であり、庁内レファレンスの実施など、積極的な対応が必要である。

(2) 仕事に役立つ図書館、そして地域を活性化する図書館サービス

これまでの図書館においても仕事上の課題解決のため、あるいは自身が起業するための情報を求めて来館する人たちがいた。しかし、図書館としてその人たちの要求を積極的に受け止めてきたかという疑問が残る。地域活性化、企業誘致ということを考えて場合、その地域の情報をより多く持っているのは図書館である。また、経営に関する資料やマーケティングに関する基本的な統計情報、あるいは企業登記の書式や就業規則の作り方など、ビジネスに関するさまざまな情報を図書館はもっている。そのような情報を積極的に活用できる体制を整え、起業しようとする人や既存の経営者やビジネスパーソンの情報基盤としての役割を果たすことに目をむけることも今後の図書館の大きな特色となる。このことは、商業経営ということに限らない、農業経営や林業経営についても然りであり、また、観光事業を活性化させるための情報センターにもなり得る。さらに、新たな図書館は、福知山市の地域経済の活性化を促進する情報基盤施設となり得ることができる。

新図書館の立地から考えても、市の商工関係部署や商工会議所、あるいは市内の研究機関との連携を図り、ビジネスユースに対応し得る図書館を模索し、実際のサービスに結び付けることが必要となる。

(3) 福知山市の特色を生かした図書館サービスの模索と実施

「北近畿の都」としてのサービス展開

福知山市は北近畿の中核都市であり、交通の結節点でもある。また、新図書館が建つ「(仮称)北近畿の都センター」は、“人・もの・情報の交流拠点”を創造することを目指し、その中心的な役割を図書館が担うと位置づけられている。これからの社会は知価社会といわれるごとく、的確な情報を活用して、新たな創造を生み出すことが求められる社会でもある。福知山の情報だけではなく、北近畿のさまざまな情報を収集・整理・提供することによって、図書館が情報の交流の場となり、北近畿の活性化と発展のための情報基盤施設となる必要がある。

大学図書館との連携

福知山市には、この地方唯一の4年制大学である京都創成大学がある。また京都短期大学もあり、即戦力となる人材の育成も行われている。これらの大学との連携は、公共図書館が持ち得ないより専門的な情報群と市民を結びつけ、市民のより高度な情報要求に対しても応えることができる。また情報の交流は、大学が持つ研究機能と行政、あるいは地元の産業界と結びつきを密にし、図書館が官産学連携をより推進する役割を果たすことも可能となる。

日本の歴史に登場する街 福知山の史料センターとして

福知山市には、福知山城をはじめ、大江山の酒呑童子の話など、日本の歴史に関わる史跡や観光スポットがある。その玄関口である福知山駅に隣接する新図書館では、福知山の歴史や観光スポットを広く、かつ深く紹介する格好の“場”となることも考えられる。観光に訪れた人たちには、観光案内の入口として、またより詳しい福知山の歴史を調べる人にとっては、より詳細な情報が提供できる史料センターとしての役割を担う必要がある。

なお、現在の図書館では、福知山市出身者が著した資料を「市民文庫」として収集しているが、市民に開放された状態にはなっていない。ふるさとの人の著作が新図書館の中で日の目をみることの意義は大きく、開放する必要がある。それによって新たな文化の創造と歴史の継承が行われることになる。