

これからの時代にふさわしい

千葉市図書館サービスの在り方

(答 申)

平成21年3月27日

千葉市図書館協議会

目 次

はじめに	1
第1章 千葉市図書館サービスの現状と課題	2
第2章 これからの図書館サービスの重点	6
1 情報を発信する図書館	
2 暮らしや仕事に役立つ図書館	
3 子どもの読書活動をすすめる図書館	
4 他の図書館や機関とつながる図書館	
5 市民が集い、共に創っていく図書館	
第3章 これからの千葉市の図書館サービス	
1 情報を発信する図書館	8
(1) 多様な資料を収集・整理・保存・提供する	
(2) 千葉市の資料を収集・整理・保存・提供する	
(3) 資料を使いこなすための情報を提供する	
(4) 図書館ホームページから発信する	
(5) 図書館について発信する	
2 暮らしや仕事に役立つ図書館	10
(1) さまざまな課題の解決に役立つ	
(2) さまざまな利用者に役立つ	
3 子どもの読書活動をすすめる図書館	13
(1) 「千葉市子ども読書活動推進計画」をすすめる	
(2) 学校や地域団体と共にすすめる	
(3) 図書館の中ですすめる	
4 他の図書館や機関とつながる図書館	15
(1) 公民館図書室とつながる	
(2) 他の図書館とつながる	
(3) 各種機関とつながる	
5 市民が集い、共に創っていく図書館	16
(1) 図書館を共に楽しむ	
(2) 図書館を共に考える	
第4章 図書館サービスの在り方とこれを支える経営資源について	17
おわりに	19

はじめに

図書館は、市民の「知る権利」と「学ぶ権利」を保障するため、利用者の求めに応じ、適切な資料を迅速に収集し、整理保存し、提供するための、時代と世代を越えて“いつでも、どこでも、だれでも”が利用できる社会教育機関である。資料や情報の収集・保存・提供というサービスを通して、図書館は市民の自立のための学習を支援してきた。

近年、「子どもの読書活動の推進に関する法律」（平成 13 年 12 月）、「文字・活字文化振興法」（平成 17 年 7 月）の読書に係わる法律が相次いで公布、施行され、平成 18 年 4 月には、文部科学省が「これからの図書館像～地域を支える情報拠点をめざして～」(これからの図書館の在り方検討協力者会議報告書)を公表し、図書館サービスの在り方について、新たな施策展開の提言を行った。

さらに教育基本法の改正を踏まえ、平成 20 年 6 月「社会教育法等の一部を改正する法律」が成立し、図書館法についても、市民が学習の成果を活用して行う活動機会の提供及び奨励や、司書の研修、運営に対する評価についての条項を加える改正がなされるなど、図書館を取り巻く状況は変化している。

今日の社会が直面する少子高齢化、高度情報化及び国際化の進展、地方分権化と行財政改革、市民参加と協働の推進などの様々な課題や社会環境の変化、さらに、市民ニーズや価値観の多様化、ライフスタイルの個性化等による、人々の学習意欲の高まりにより、市民は多角的な視野にたった知識や情報を、生涯にわたって必要としている。

当協議会は、中央図書館長の諮問を受け、厳しい財政状況の中にあっても、千葉市の図書館が、これまで以上に市民に必要とされ、地域の発展に欠かせない機関となるためのサービスの在り方について、ここに答申するものである。

これをもとに、千葉市図書館の運営方針を示し、具体的なサービス目標を立て、一步一步実現に向けて取り組むことを期待する。

第1章 千葉市図書館サービスの現状と課題

千葉市は、現在、中央図書館を中核とし、地区図書館6館、分館6館、分室1室、公民館図書室20室を設置し、移動図書館車1台(28ステーション)と併せて市内全域への図書館サービスを行っている。図書館と公民館図書室は、オンラインで結ばれ、館内の端末機やインターネットから資料の予約ができ、予約した資料は所蔵館にかかわらず、近くの図書館・公民館図書室を指定して受け取り、返却する際も都合のよい館の窓口や返却ポストで行うことが可能である。このため、ブックメールカー^①を週6日運行し、市民への迅速な資料の提供に努めるとともに、市内図書館の所蔵資料の共有化と有効利用を図っている。以下「千葉市の図書館(平成19年度運営概要)」及び別紙資料を参考に、まず、現状と課題を概観する。

1 貸出と予約、レファレンスサービス

平成19年度末の蔵書総冊数(視聴覚資料を除く)は、中央図書館が762,973冊、地区図書館・分館が1,223,355冊、公民館図書室の509,008冊と合わせて、2,495,336冊である。また、19年度の年間貸出総冊数は、若干増加し、図書館4,227,247冊、公民館図書室909,534冊、合計5,136,781冊に達し、市民1人当たりでは5.46冊の貸出となる。

一方、実際に館外貸出を利用した人数は154,814人で、一利用者当たり33.2冊の貸出となる。貸出利用者の内、市内在住者は143,576人、市民の約15.3%であるが、この割合はここ数年、減少傾向にある。

また、予約受付件数は、19年度当初から開始したインターネット予約に伴い、合計18年度の約2倍の898,492件の予約があったが、その約6割は、インターネット予約であった。

これらのことから、利用状況として貸出数・予約数ともに伸びてはいるものの、実利用者としては減となっており、図書館利用に慣れた市民が、便利になった機能を活用し多くの資料を利用している状況と考えられる。

また、レファレンスサービス^②の質問受付数は、78,107件とほぼこれまでどおりとなったものの、インターネット予約と同時に開始した図書館ホームページからの受付数は13件、要望等を入れても40件と非常に少ない。インターネット予約が大変な勢いで普及したことに比べ、メールでのレファレンスサービスが浸透せず、レファレンスサービスそのものを含めて、普及拡大の必要性がうかがわれる。

課題：これまで図書館を利用していない市民の利用を増やす
レファレンスサービスの広報

2 資料と職員

中央図書館において、毎週地区図書館・分館との合同選書会を開催し、それぞれの機能・役割に沿った資料の選定を行っており、19年度は雑誌・新聞を除き約73,000点の資料を受け入れた。また、汚損・破損や利用減、部数超過などにより、約23,500冊の除籍を行ったほか、公民館図書室を含めた各館資料のうち、保存すべき資料約13,000冊が、中央図書館に移管されている。

千葉市の行政資料については、早くから網羅的に収集し、各図書館に地域資料コーナーを持ち、「千葉市図書館所蔵 千葉市刊行物目録」を作成するなど、資料整備と活用に努めている。

視聴覚資料については、中央図書館で映像資料（ビデオ、DVD）、中央図書館と地区図書館でCDとカセットテープを所蔵し、全館で利用に供している。

市民1人当たりの蔵書冊数と資料費は、政令指定都市の中では、上位から中位にあるものの、資料費は平成17年度以降減少が続いている。

次に、図書館運営とサービスを支える職員構成についてであるが、職員数は平成20年4月1日現在、正規職員111人、非常勤嘱託職員^③69人、非常勤職員^④171人である。非常勤嘱託職員については96%にあたる66人が司書資格をもっているが、正規職員の司書有資格者は36人で、他の政令指定都市や県内他市と比較して、有資格者率は平均以下である。

課題：資料費の減少への歯止め

正規職員に占める司書有資格者率の向上

3 収集した情報の提供とIT化

全館が所蔵する図書館資料の情報については、図書館ホームページや館内の端末機から検索可能である。NDC（日本十進分類法）^⑤を基にした千葉市図書館資料整理基準で分類し、主な資料は、直接、書架で選べる開架式で提供しているほか、各図書館において、企画展示を行うことで、例えば時事的なテーマなど分類にとらわれない多様な観点による資料の紹介も行っている。

しかし、来館者以外への広報やブックリストの作成などは、児童サービス以外では、まだ充分とはいえない。特にホームページ上の情報提供（電子図書館機能^⑥）についても、今後、さらに充実する必要がある。

市民が利用できるインターネット端末は、公共情報端末^⑦が、各図書館と分館に1台設置されているだけである。IT化社会における情報検索のためには、インターネット環境の整備も必要である。

課題：図書館からの情報の発信

成人向け資料についてのテーマ別資料提供

図書館ホームページの充実
インターネット上の情報提供やデータベースの活用

4 児童・青少年サービス

千葉市では早くから児童サービスに取り組んでおり、土気図書室を除き、すべての図書館で職員による定期的なおはなし会[®]などが行われ、子どもたちと本を結びつける役割を担っている。蔵書冊数、貸出冊数共増加しているが、児童（15歳まで）の登録率の減少が気にかかるところである。

青少年サービスについては、中央図書館にヤングアダルト[®]コーナーがあるが、地区図書館や分館では中・高校生を意識したサービスが行われていない。

学校との連携及び協力については「千葉市子ども読書活動推進計画」[®]に沿ってサービスや支援が行われているが、更なる充実が望まれるところである。

課題：児童の利用促進

中・高校生を対象とするサービスの充実

学校との連携

5 そのほかの図書館サービス

図書館への来館が困難な市民に対するサービスとして、障害のある市民に対して職員が資料を届ける自宅配本を行っている。これとは別に、来館しなくても資料を借りられるサービスとして、平成19年度から有料宅配[®]も実施し、利用者の利便性を高めている。今後は、高齢者や病院入院患者、福祉施設等の入居者へのサービスも課題である。

また、視覚に障害のある方には、録音資料の収集、製作や郵送貸出、対面音訳[®]などを行っており、利用者も増加している。

さらに、国際化の進展により日本語以外の言語を母語とする市民も増えており、中央図書館を中心に、多言語の図書・雑誌・新聞を収集し、外国語によるおはなし会なども行われ始めている。

こうしたサービス全般について、広く市民に周知することが必要と思われる。

課題：高齢者や施設入所者に対するサービス

提供しているサービスの広報

6 他機関との連携・ボランティア

図書館システムで結ばれている公民館図書室をはじめ、他の公共図書館との連携、協力体制は一応確立している。「千葉市図書館情報ネットワーク協議会」[®]に加盟している市内の大学図書館、専門図書館等についても相互協力の

できる関係づくりが進んでいるが、その他の類縁機関との連携はまだ多くはない。

また、市民のボランティア活動への意欲が高まる中、市民と行政が連携して豊かな市民社会を構築していくことが望まれている。

ボランティアについては、「千葉市子ども読書活動推進計画」の取り組みとして計画的に「地域おはなしボランティア」^④を養成し、地域や学校、保健福祉センターなどでの活動をすすめている。また「音訳協力者」^⑤「ステーションマスター」^⑥の委嘱も実施しているが、さらに、活動内容や場を広げることが必要である。

課題：公民館図書室の位置づけと連携

さまざまな機関との連携によるサービスの充実

図書館ボランティアの導入など市民との協働

7 市民からの要望

各図書館に設置してある意見箱には、平成19年度に合計350件の要望が寄せられている。その内訳は図書館施策に関すること27件、施設管理に関すること60件、施設利用に関すること82件、図書館資料の充実や予約、貸出に関すること143件、職員の対応に関すること28件及び図書館ホームページに関すること10件であった。

また「千葉市の図書館を考える会」から、図書館の運営、サービス全般にわたる要望書や会員を通じて行ったアンケートの報告が提出されている。

これらの中で、1～6で触れなかった課題としては、地区図書館・分館の祝日開館や開館時間の延長、図書館職員の専門性を高めるための研修があげられる。

課題：開館日・開館時間の延長

職員研修

第2章 これからの図書館サービスの重点

千葉市の図書館は、市民の本棚として「いつでも、どこでも、だれでも、気軽に」図書館を活用して、資料を入手できることを目指し、市民の要望を受けて、求める資料を収集し、整理し、提供し、保存してきた。これは、公共図書館の基本的かつ本質的な機能であり、今後も変わらない千葉市の図書館サービスの基本である。

千葉市の現状からは、この基本に立って、蔵書の充実と貸出や全域サービスに努めてきたことがうかがわれる。しかしその一方、図書館の未利用者層への働きかけを含め、図書館からの積極的な情報提供サービスや貸出以外のサービスの浸透が、課題として現れてきた。

また、「これからの時代にふさわしいサービス」は何か、という面では、インターネット上から膨大な情報が得られるこの時代にあって、市民が、必要な情報を探し、読み、考え、判断する力をつけることの大事さと、そこで果たすべき図書館の役割が当協議会の中で論じられた。

これらの議論の上で、これからの千葉市図書館が、地域の課題解決を支援するために必要な情報・資料を提供し、地域の発展を支える情報拠点として、目指すべき図書館サービスの在り方を次に示す。

1 情報を発信する図書館

情報媒体や情報提供方法が多様化する中で、図書館には、紙媒体とインターネット等による電子媒体を組み合わせた高度な情報提供機能が求められている。さらに、収集したさまざまな情報を、市民の求めに応じて提供することに加えて、図書館から積極的に情報を発信する。

2 暮らしや仕事に役立つ図書館

職場や個人で抱える生活や仕事上の問題解決のために、多くの情報の中から、必要な情報を探すレファレンスサービスの充実を図り、市民の身近にあって、暮らしや仕事に役立つ図書館を目指す。また、さまざまな理由で図書館を利用しにくい市民へのサービスについても積極的に行う。

3 子どもの読書活動をすすめる図書館

子どもたちが読書に親しみ、知る喜びを感じることができるよう、図書館の児童・青少年サービスの一層の充実を図る。また、学校、家庭、関係機関、ボランティア団体等と連携、協力して、子どもの読書活動を推進する。

4 他の図書館や関係機関とつながる図書館

図書館間の連携協力はもちろんのこと、地域の社会教育施設をはじめ、教育機関、公的機関、各種団体等、様々な機関と連携、協力して、情報や資料の提供に努める。

5 市民が集い、共に創っていく図書館

図書館を利用する市民に、図書館の多様な活動に参加する機会を提供するとともに、市民と行政との協働による図書館活動を推進する。

第3章 これからの千葉市の図書館サービス

1 情報を発信する図書館

情報媒体や情報提供方法が多様化する中で、図書館には、紙媒体とインターネット等による電子媒体を組み合わせた高度な情報提供機能が、求められている。さらに、収集したさまざまな情報を、市民の求めに応じて提供することに加えて、図書館から積極的に情報を発信する。

(1) 多様な資料を収集・整理・保存・提供する

自己判断・自己責任が求められる社会において、図書館は市民の読書を支援するだけでなく、地域の課題解決に必要な様々な資料を収集し、整理し、保存し、提供することで、生活や仕事上のニーズに応えなければならない。

従来の紙媒体の資料、録音資料、マイクロフィルム資料、AV資料のほか、電子資料、インターネット、各種データベースの活用が求められる。

そのためには長期的な資料収集計画の立案と、新鮮で豊富な資料を整えるための資料費の確保及びそれらの有効活用が必要である。

さらに、収集した資料や情報については、その利用を待つだけでなく、企画展示やテーマ別リストの作成などにより、図書館から積極的に提供する姿勢が必要である。

(2) 千葉市の情報を収集・整理・保存・提供する

地域・行政資料は、地域の政治・経済・民俗・社会などを調査・研究するための貴重な情報源であり、公立図書館はこれらの資料を収集・整理・保存し、提供する責任がある。

現在、千葉市が発行する行政資料はほぼ網羅的に収集・整理され、また、新聞については、全国紙の千葉版原紙が、製本保存されている。こうした資料が、より有効に利用されるには、文献案内や索引の作成、デジタル化による提供も必要である。

また、千葉市や各区の行政情報、市民対象配布物、地域の活動団体の資料や催し物などの情報も、より積極的に収集・提供することが望まれる。

紙媒体の地域・行政資料だけでなく、デジタル化された情報の記録と保存も、今後の課題である。

(3) 資料を使いこなすための情報を提供する

市民の情報収集と活用能力の向上のために、図書館資料の検索講座をは

はじめとして、図書館資料とインターネット上の情報を組み合わせた文献探索や調査方法を、紹介し普及することが求められる。その際、児童、中・高校生、高齢者など年代や経験を考慮し、また主題別の情報収集技術の紹介にも努めることが望まれる。

こうした情報提供のためには、図書館で、インターネット上の情報を収集し、提供できるよう整備することも必要である。

(4) 図書館ホームページから発信する

図書館ホームページを拡充し、より多くの情報を発信・提供することで、来館しなくても図書館の持つ情報が利用できるよう、電子図書館機能を高められたい。

先に述べた千葉市固有の地域・行政資料のデジタル化のほか、地域に関するレファレンス事例のデータベース、テーマ別調べ案内、各種ブックリストや信頼できる調査研究サイトへのリンクなど、ホームページから入手できる情報を増やし、図書館で行っているサービスの紹介と共に掲載することが必要である。

また、児童、中・高校生の図書館利用や資料情報検索のためには、わかりやすく使いやすいページの制作が求められる。

(5) 図書館について発信する

図書館の各種事業の案内だけでなく、図書館の役割、基本方針や利用方法について対外的に積極的に広報しなければならない。

図書館ホームページ、「図書館だより」、「ちば市政だより」ばかりでなく、地域の新聞、テレビ、学校のPTAや団体の機関紙、自治会広報、回覧など、地域の主要なメディアに必要な情報を発信する。こうすることにより、だれでも利用でき、役立つ情報を得られることを戦略的にアピールし、現在、図書館を利用していない市民の図書館利用を促進することが必要である。

2 暮らしや仕事に役立つ図書館

職場や個人で抱える生活や仕事上の課題解決のために、多くの情報の中から、必要な情報を探すレファレンスサービスの充実を図り、市民の身近にあって、暮らしや仕事に役立つ図書館を目指す。また、さまざまな理由で図書館を利用しにくい市民へのサービスを積極的に行う。

(1) さまざまな課題の解決に役立つ

ア 課題解決のためのレファレンスサービス

利用者からの質問に、図書館で得られる情報を基に答えるレファレンスサービスは、市民が日々の生活の中で抱えるさまざまな課題を解決するために、役立つサービスである。すでに実施されているサービスではあるが、市民への周知はまだ充分とはいえない。

専用カウンターの設置や回答事例の紹介などにより、貸出や予約と同様、利用者が気軽に質問できるようにし、分館等においても、地区図書館や中央図書館が支援できるよう体制を整備されたい。

また、質問に的確に応えるには、図書館資料に対する専門的知識はもとより、レファレンスインタビュー[®]能力が求められる。

レファレンスマニュアルの作成と職員の研修体制の確立が必要である。

イ レファレンスサービスの利用促進のために

「これからの図書館像」では、地域や住民の課題解決支援として、行政支援、学校教育支援、ビジネス支援、子育て支援等があげられ、「そのほか、医療・健康、福祉、法務等に関する情報や地域資料など、地域の実情に応じた情報提供サービスが必要である。」とされている。

特に、医療相談・法律相談はレファレンスサービスの制限項目[®]とされているが、こうした項目であっても、調べ方、探し方、専門機関や窓口の紹介など図書館として提供できる情報は多い。

地域の実情に目を向け、テーマを絞ったサービスを展開することが、課題をかかえながらも、これまでレファレンスサービスを利用していない層への働きかけになると考えられる。千葉市図書館として、あるいは地区図書館としてのテーマ設定と関係機関と連携・協力した情報提供サービスの実施を期待する。

(2) さまざまな利用者に役立つ

ア 高齢の市民に役立つ（高齢者サービス）

総務省の統計^⑨によると、平成27年（2015年）には65歳以上の割合が人口の4人に1人以上（26%）になると推定されている。経験してきた仕事や生活環境、身体状況により、高齢者のニーズは個人差が大きいと思われるが、高齢者にとって利用しやすいよう、大活字資料の紹介、館内案内や掲示の工夫、設備面での見直しが必要である。

これまで図書館を利用していなかった層への働きかけにより利用を促進すること、いままでに培った知識・技術などを活用できる地域情報の提供にも努めることが望まれる。

イ 障害のある市民に役立つ（障害者サービス）

「図書館利用に何らかの障害のある人すべて」に対して、資料を利用する上での障害を取り除き、情報格差の軽減を積極的に行うべきである。

すでに、活字による情報取得が困難な利用者に対する録音資料の収集と製作、対面音訳、大活字資料の収集、来館が困難な利用者に対する宅配を実施しているが、利用状況やサービス提供の実態、対象者のニーズの把握に努めることによりさらに利用を促進されたい。

マルチメディア版 DAISY(デイジー)図書^⑩など、いろいろな障害に対応して活用できる資料も開発されている。音声 DAISY(デイジー)図書の製作に着手されたように、今後も技術の進展に即応できる体制を維持していただきたい。

ウ 外国人市民に役立つ（多文化サービス）

多文化（多言語）サービス²¹も、増加する日本語以外の言語を母語とする市民のニーズに応えるために、取り組むべきサービスであり、中央図書館を中心に、外国語資料の収集・提供や地域の中で生活する上で必要な情報の提供に努めている。

今後、外国語による資料案内、図書館ホームページからの検索などを充実させ、地区図書館・分館などでも、所蔵資料が容易に利用できるよう整備する必要がある。

また、区役所などで作成している市民生活に必要な多言語パンフレット類を、図書館でも入手できるようにするなど、積極的な情報提供が望まれる。

サービスの提供に当たっては、語学に堪能な市民の協力を図ることも検討されたい。

エ 図書館から出向くサービス

年齢、身体的な障害以外にもさまざまな理由で、図書館利用が困難な市民や、図書館が身近にない市民に対して、図書館から出向いて、資料を提供し、図書館をPRすることも必要である。

また、病院入院患者や高齢者施設入所者等に対するサービス提供手段の検討が必要である。施設サービスにおいては、施設職員やケアマネージャー²²など、利用者の周囲の人々の理解と協力が必要であり、図書館からの積極的な働きかけが求められる。

3 子どもの読書活動をすすめる図書館

子どもたちが読書に親しみ、知る喜びを感じることができるよう、図書館の児童・青少年サービスの一層の充実を図る。また、学校・家庭・関係機関、ボランティア団体等と連携、協力して子どもの読書活動を推進する。

(1) 「千葉市子ども読書活動推進計画」をすすめる

平成13年12月に制定された「子どもの読書活動の推進に関する法律」を受け、千葉市では平成16年3月に「千葉市子ども読書活動推進計画」を策定し、全庁的に、多様な取組みと事業を行っている。今後も、図書館は、その中心となって、子どもの読書環境を整えるため、継続的かつ発展的な計画の推進役を担っていくことが求められる。

また、読書習慣を形成する上で、家庭の果たす役割が非常に大きい。誰もが利用できる図書館は、家族で本を読む楽しさを伝え広げていく活動も積極的に行ってほしい。

(2) 学校や地域団体と共にすすめる

継続的な読書活動推進のためには、学校や教育機関との連携や協力が必要である。現在行っている学校などへの団体貸出、学校訪問によるおはなし会やブックトーク²³、図書館利用案内を継続、拡充するほか、保護者や地域の青少年育成団体に向けての広報も積極的に行うべきである。

また、学校と協力して、学校図書館との連携を図ること、特に、子どもたちが自ら資料を探し、活用できるような力を身につけるための方策を、協力して検討することが重要であり、司書教諭²⁴、学校図書館教育主任²⁵や学校図書館指導員²⁶との定期的な交流会や共同研修も検討されたい。

地域に根ざした地域・家庭文庫²⁷などとは、これまでも共同の研修会の実施や、職員による講座を通じて交流を深めているが、引き続き協力して、子どもたちが本に親しむ環境の充実に努めていただきたい。

(3) 図書館の中ですすめる

児童・青少年サービスは、子どもを対象に一人ひとりの成長に合わせ、最適な時に最適な本を最適な人に手渡すことを目的とするものである。また、子どもを取り巻く大人へ向けて、子どもの読書の意義及び目的を啓発し、子どもの読書環境を整えることを促すことも含んでいる。

本は「生きる希望をもつ」心の栄養となるものである。乳幼児から、低学年、中学年、高学年、中学、高校という発達段階にあった資料の整備と

活用のための援助をすることで、子どもたちが、自分の中に自分自身を築き上げる手助けが可能となる。したがって、特に児童・青少年サービス担当職員は、現場で「子どもを知る」「子どもの本を知る」「本を手渡す術を知る」とともに、スキルアップ形式の研修を積み、講師として講座事業が実施できるよう専門性をもつことが求められる。

拡充が望まれるサービスとしては、子育て支援につながる乳幼児と保護者対象事業、図書館利用に障害のある子どもへのサービス、中・高校生を対象とするサービス、世代を越えた交流を伴う事業などがあげられる。

4 他の図書館や関係機関とつながる図書館

図書館間の連携協力はもちろんのこと、地域の社会教育施設をはじめ、教育機関、公的機関、各種団体等、様々な機関と連携、協力して、情報や資料の提供に努める。

(1) 公民館図書室とつながる

現在は公民館の運営ではあるが、千葉市の公民館図書室は、図書館網計画の中での分館の位置づけで施設計画が立てられてきた経緯があり、蔵書データ管理と貸出、返却、予約、利用登録の利用者管理は、千葉市図書館システムにより行われており、身近な図書室として親しまれている。

図書館は、担当職員の研修、ブックメールカーによる資料の相互貸借、レファレンスに関する援助などを行っているが、これからの図書館サービスをすすめるにあたって、図書館と一体になった事業の実施や資料整備・活用などにより緊密に連携、協力を図ることが望まれる。

そのためには、公民館・図書館の枠を越えた取り組みが必要であり、サービス計画や施設としての位置づけについても、公民館職員と共に再検討し、市民への資料提供が、充実したものとなるよう努めていただきたい。

(2) 他の図書館とつながる

千葉県の公共図書館では県立図書館を中心とした相互協力体制が整っており、県内横断検索システムにより資料の検索も容易になっている。

千葉市では、「千葉市図書館情報ネットワーク協議会」を組織して、大学図書館や専門図書館との交流を行っているが、今後は、大学図書館等の持つ豊富な専門的資料の利用、所蔵資料の検索の一元化と相互利用システムの構築が望まれるところである。

また、加盟館の特徴を活かした連携事業の実施も検討されたい。

(3) 各種機関とつながる

図書館の機能の理解促進を図り、図書館が役立つ施設であることが広く認知されるためにも、庁内のネットワークシステムを利用したレファレンスサービスの実施や、市の行政各部局、各種団体及び各種行政機関が主催する講座や相談会等を図書館で開催することも必要である。

また、コミュニティセンター図書室や女性センター資料室、博物館や埋蔵文化財調査センターなどの類縁機関、生涯学習施設との連携を強化することも望まれる。

5 市民が集い、共に創っていく図書館

図書館を利用する市民に、図書館の多様な活動に参加する機会を提供するとともに、市民と行政との協働による図書館活動を推進する。

(1) 図書館を共に楽しむ

これまでの図書館サービスの中にも、市民参加により、図書館への理解も深まり、活動内容も豊かになるものが多い。また、今後、児童・青少年、高齢者、障害者等多様な利用者への新たな図書館サービスを展開するためにも、必要な知識・技能等をもつ市民の協力がますます必要になっている。

図書館サービスにおけるボランティア活動の位置づけを明確にした上で、ボランティアの募集、養成も積極的に行い、図書館や地域において、図書館活動を共に楽しむ機会を提供されたい。

また、継続的な活動以外に、行事の企画や実施、資料展示への提言や協力を募ることも、「自分たちの図書館」という意識の醸成になり、図書館にとっても新しい視点、新しいサービスの発見につながるものとして勧めたい。

(2) 図書館を共に考える

市民の意見を生かし、市民との協働による図書館運営を進めるには、「図書館協議会」の場に限定することなく、図書館運営に市民の意見が反映される仕組みが必要である。

現在は、利用者の意見を受けるために各図書館に意見箱が設置されているが、アンケート調査やモニタリング調査²⁸、利用者と直接話し合う懇談会や意見交換会など、様々な手法で、市民の意見や評価を聞き、図書館サービスに反映すべきである。

第4章 図書館サービスの在り方とこれを支える経営資源について

図書館サービスに欠かせない要素は、資料と施設と人であると言われる。

平成17年に公布・施行された「文字・活字文化振興法」においても、「必要な数の公立図書館の設置」「司書の充実等の人的体制の整備」「図書館資料の充実」「運営の改善と向上」等があげられている。

「これからの時代にふさわしい図書館サービスの在り方」を協議する中で、「千葉市図書館網計画」の配置計画と規模の問題、専門的な知識と経験を持つ職員の配置と人材の継続的な育成、図書館予算、特に資料費の充実、開館日や開館時間延長などの課題もあげられた。

第2次5か年計画で予定されていた花見川区内の分館の整備計画の先送りや、資料費の削減率に、千葉市の財政状況の厳しさが現れているが、このような時代であればこそ、市民の情報要求に積極的に応え、困難な状況を乗り越える知恵と知識を提供していく必要があると思われる。

このたびの答申のための協議の中では、具体的な計画や数値、方策までは検討が及ばなかったが、図書館の経営資源である3要素についての考え方を述べる。

1 資料について

市民の税金によって運営されている公立図書館が、効率的な財政運営を目指すことは当然であるが、資料提供を目的とする図書館にあって、効率的な財政運営がただ単に予算、特に資料費の削減によって図られてはならない。なぜなら、資料費の削減により所蔵資料の更新が停滞すると、資料の利用率が下がり、やがては、施設の利用率も低下し、結果的に効率的な運営に支障をきたすからである。

図書館予算の確保、特に資料費の充実について、努力していただきたい。

2 施設について

全域的なサービスを推進するために、「千葉市図書館網計画」を再考し、既存施設の改築も含め、市の長期計画に組み入れることが必要である。

図書館システムの中で市民の貴重な情報窓口となっている公民館図書室についても、「千葉市図書館網計画」の中での機能や組織的な位置づけを含めて再検討し、市民への資料提供が、より充実したものとなるよう努められたい。

3 職員について

図書館運営のためには、多様化、高度化する情報要求に的確に応えるこ

とができる専門的知識を持つ司書の確保、養成は不可欠である。

さらに、地域の課題の解決や実情に応じた情報提供サービスを、さまざまな機関、関係者とのネットワークを築きながら実施していくためのマネジメント能力が、これからの図書館職員には求められている。

図書館行政について政策立案もできる職員を適正に配置するためにも、図書館の専門的知識と行政能力を持つ人材を、継続的に採用し育成することが望まれる。

おわりに

図書館は、市民の生涯にわたる学習に資するとともに、地域の文化や経済社会の発展と民主主義の基盤を支える重要な社会教育機関である。

これを前提に、今を生きる市民にとっても、将来の市民にとっても、役に立つ図書館とは何かを考えてきた。

世の中の変化はめまぐるしい。特に情報とその流通の分野の進歩はめざましく、日々、情報を扱う図書館も大きな流れの中で新たな転換が求められていることも事実である。

しかし、いくら情報環境が変化しても、図書館のサービス業務は、市民とのコミュニケーションの中で成り立っている。基本を踏まえた心の通ったサービスが、いつの時代も、もっとも重要なことと思われる。

したがって、この答申では、時流を見ながらも、これに流されず、基本を大切にしたい図書館サービスの在り方をまとめてきた。

千葉市の図書館は、これまでに築き上げた実績の上に、地域の発展にとって、また次代を担う子どもたちを育むために欠くことのできない施設として、その存在意義を明確にし、柔軟かつ広い視野をもって、市民の意見を生かした図書館サービス計画を立案、実践し、市民生活や地域社会の発展、向上に寄与しなければならない。

すべての市民にとって「きて、みて、発見」のある図書館として、市民とともにあゆむ千葉市図書館の発展を望んでやまない。

用語注記

- ① ブックメールカー：図書館資料を運搬する図書館巡回車。地区図書館・分館・分室・公民館図書室を7コースに分け、月曜、祝日を除き、午前中に集荷した資料を、中央図書館で仕分けし、午後、配送している。
- ② レファレンスサービス：利用者からの質問に対し、図書館で得られる情報を基に答えるサービス。回答そのものを与えるものと、回答を得るために必要な資料や情報源を提供する場合がある。
- ③ 非常勤嘱託職員：特別職の地方公務員。教育委員会が委嘱し、委嘱期間は1年（再委嘱可）。図書整理業務については、司書有資格者を、中央図書館は週4日勤務、地区図書館・分館は週3日勤務で委嘱している。
- ④ 非常勤職員：一般職の常時勤務を要しない職員。図書館では、週3日勤務。雇用期間は原則1年だが、図書整理業務は経験が必要であり、継続雇用手続きをとっている。
- ⑤ NDC（日本十進分類法）：Nippon Decimal Classification の略。公共図書館、学校図書館、大学図書館のほとんどで使用されている図書の分類法で、主題により10類目に分け、さらに項目表[100区分]、要目表[1000区分]と細分化して数字で表す。時代に応じて改訂され、千葉市では新訂9版に準拠している。
- ⑥ 電子図書館機能：電子機器を使用した図書館サービス全般。蔵書管理、貸出管理のためのシステム、電子メディアの導入、利用者に対するOPACやインターネット端末の開放、図書館ホームページの作成、一次資料のデジタル化と発信などを含む。
- ⑦ 公共情報端末：タッチパネル操作で、千葉市ホームページ等を閲覧できるインターネット公開端末。千葉市情報政策課により、図書館、公民館、区役所などに設置されている。
- ⑧ おはなし会：読み聞かせ、素話、わらべうた等の会の総称。
- ⑨ ヤングアダルト：図書館界や出版界で、主に10代の読者や利用者を、児童と成人の中間に位置し独特の配慮を要する利用者層として意識して呼称するときに使う用語。中央図書館のサービス対象としては、中・高校生を想定している。
- ⑩ 千葉市子ども読書活動推進計画：「子どもの読書活動の推進に関する法律」に基づき、平成16年に、子どもが自主的に読書活動を行える環境整備を目指し、子どもの読書活動推進にかかる施策を総合的に推進する指針として策定された。
- ⑪ 有料宅配：市内在住・在勤・在学利用者が、宅配料金を負担し、来館しなくても自宅または勤務先で借りたい資料を受け取れるサービス。料金は市内400～450円、市外500～600円。中央図書館で申し込みを受け付ける（インターネットや電話、窓口でも受付可）。
- ⑫ 対面音訳：視覚などに障害を持ち、活字資料を読むことが困難な利用者に対し、1対1で、資料を読むサービス。「対面朗読」とも言うが、文章だけでなく、図・表・写真も音声化することが求められるため、「音訳」という言葉を使っている。

⑬ 千葉県図書館情報ネットワーク協議会：千葉市内の館種を越えた図書館ネットワークを通じて、情報提供能力を強固にし、図書館サービスの向上を図ると共に、学術研究及び生涯学習の発展に寄与することを目的として、平成6年1月に設立。平成20年度の加盟館は25館。千葉市中央図書館が事務局となっている。

⑭ 地域おはなしボランティア：千葉市における子どもたちの読書活動の推進を目的に実施する「おはなし会」等の趣旨に賛同し、自らの自由意思により、その知識及び技能を無償で提供する者。登録には千葉市生涯学習センター及び千葉市図書館主催のボランティア養成研修を修了することが条件となる。

⑮ 音訳協力者：千葉市またはその他の公共団体が実施した対面音訳に関する研修等を修了した方の中で、図書館での対面音訳や録音資料作成に従事できる方。教育委員会より、2年ごとに委嘱。

⑯ ステーションマスター：職員とともに移動図書館ステーションでの貸出、返却業務や利用推進に協力できるステーション周辺地域の方。教育委員会より、2年ごとに委嘱。

⑰ レファレンスインタビュー：質問を受けた際、何についてどういう観点から知りたいのか、どこまで調べているかなどを的確につかむために職員が行う聞き取り。重複調査を避け、どの程度の情報を必要としているかを把握することで、迅速かつ適切な回答につなげることができる。

⑱ レファレンスサービスの制限項目：専門的判断の伴うもの、教育的な配慮を必要とするものなど。具体的には「人生相談」「法律相談」「医療相談」「美術品・骨董品などの鑑定」「懸賞問題の解答」「学校の宿題」「翻訳・古文書などの解説」「個人のプライバシーに関わること」等がある。

⑲ 総務省の統計：総務省統計局「高齢者人口の現状と将来」（平成15年9月発表）より

⑳ DAISY(デージー)図書：DAISYはDigital Accessible Information Systemの略称。音声版は、CD-ROMに世界各国の点字図書館が合意した規格により音声情報を記録したもの。音質の劣化がなく、長時間の録音と検索が可能。マルチメディア版は、日本ではまだ普及していないが、画像と文字も合わせることができ、学習障害や読み書き障害のある方への情報提供に有効といわれている。

㉑ 多文化(多言語)サービス：地域に暮らすマイノリティ(民族的・言語的・文化的少数者)に対し、母語を中心とした資料・情報を提供することで、知る権利・学ぶ権利を保障する図書館サービス。

㉒ ケアマネージャー：介護支援専門員。介護保険法で定める者で、要介護者(介護・支援を必要とする者)からの相談を受け、要介護者等がその心身の状況等に応じた適切な介護サービスを利用できるよう、市町村、居宅サービスを行う者、介護保険施設等との連絡調整等や介護サービス計画を作成し、日常生活を営むために必要な援助を行う。

㉓ ブックトーク：グループを対象に、テーマに沿った複数の本を紹介すること。さまざまなジャンルの本を選び、一部を読み聞かせたり、あらすじや作者の略歴なども交えて紹介することで、本への親しみを増し、また読書の幅も広げる効果がある。

24 司書教諭：学校図書館の専門的職務を掌る司書教諭の講習を修了した教諭。1997年の学校図書館法一部改正に伴い、2003年度より12学級以上の学校には必置となった。

25 学校図書館教育主任：学校内分掌として、学校図書館教育を担当する教諭（通称「図書主任」）。

26 学校図書館指導員：学校図書館教育充実のために、図書館の環境整備や図書紹介、調べ学習のための図書相談等、読書活動推進を支援する指導員（非常勤嘱託職員）。

27 地域・家庭文庫：自宅を開放したり団地やマンションの集会所等を借りて、子どもたちに本を貸し出したり読み聞かせをしたりする団体及び個人。

28 モニタリング調査：予め設定しておいた計画や目標について、その進捗状況を随時チェックすること。