

# 市民目線のサービスをめざして — これからの図書館サービスを展望する —

2024年12月1日

第110回全国図書館大会長崎大会

第1分科会

石川県立図書館長

田村 俊作

# 本日のお話

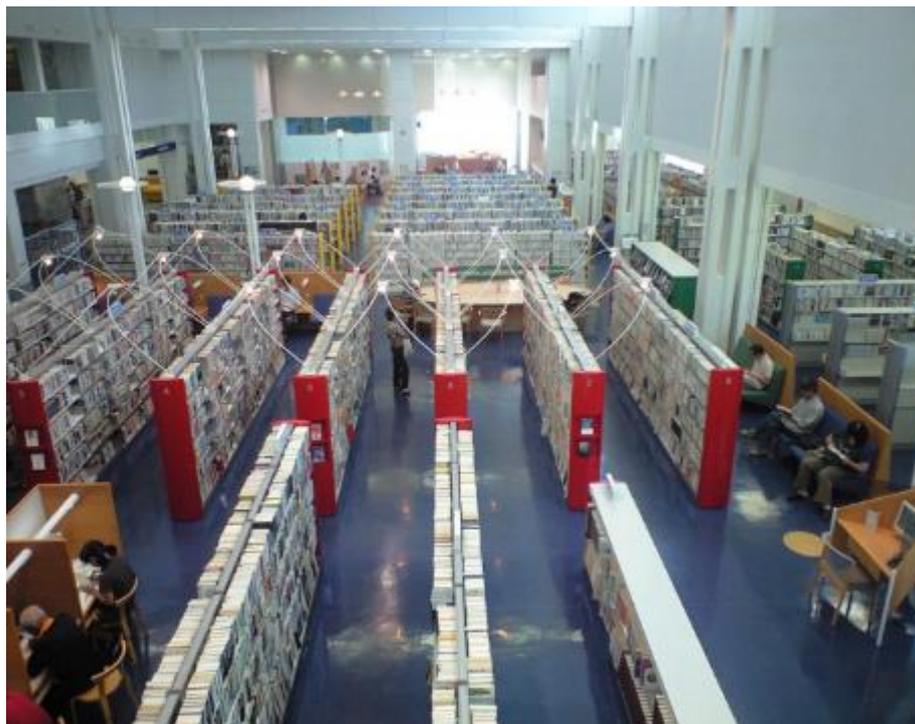
- I. 「まちの読書施設」としての公共図書館
- II. コロナ禍の下で
- III. バリアフリーの実現に向けた動きー コロナ禍以後に進行したことー
- IV. 資料提供の前と後ー 資料提供で始まり終わるのかー
- V. 課題解決支援サービス・利用者別サービスと視点の転換
- VI. 「IFLA-UNESCO公共図書館宣言2022」を読む
- VII. 市民目線のサービスをめざして

# I 「まちの読書施設」としての 公共図書館

資料提供こそ公共図書館の使命

市民の知る自由を保障する

本を自由に手に取って見ることができ、簡単な手続きで借りることができ、気軽に利用できる敷居の低い施設



石狩市民図書館

- 1960年代後半～2000年くらいまでの達成
- 多様で豊富な資料（読者こそ利用者）
- 入りやすく、使いやすい場所
- 最も親しまれ、よく使われる公共施設

## その成果

	館数	年間個人貸出点数
1955年	773館	1,600万点
2019年	3,303館	6億8,400万点

（『日本の図書館』（日本図書館協会, 1956, 2020）による）

## Ⅱ コロナ禍の下で

## 図書館の対応と図書館に対する要望

- 完全な閉館は極力避ける
- まずは予約サービスから
- 滞館時間はなるべく短く
- 座席を減らす
- 展示は比較的早くから再開されたが、お話し会・講演会等人の集まる行事は落ち着いてから
- 図書消毒機(除菌機)普及
- 電子書籍普及。利用増える

- 図書館を開いてほしい、との強い要望(大学図書館に対する若手研究者からの要望)
- 外出自粛下では、資料の貸出がサービスの中心になった(館内の利用よりはまず本の利用)
- 人が集まることが避けられないお話し会や講演会などは後回しになった。オンラインでの講演会などもあった
- (サービスではないが)オンラインの会議システムが普及した

# 電子書籍の普及

## 実施自治体数の推移

年	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
実施自治体数	81	89	114	258	436	520	566

電子図書館(電子書籍サービス)実施図書館(2024年7月1日現在)  
[https://aebs.or.jp/Electronic\\_library\\_introduction\\_record.html](https://aebs.or.jp/Electronic_library_introduction_record.html) から  
作成

- 全自治体の32%が導入済み(公共図書館を設置していない自治体を含む):コロナ禍で急速に普及
- 複数の自治体による広域のサービスや、県域全体でのサービスも登場

## 要約すると

- 資料提供の意義と、サービスへの市民の強い期待が確認された(まちの読書施設としての図書館の意義の再確認)
- 非接触型のサービスが求められ、デジタルへのシフトが進み始めた → 災害時にも有効
- サービスとしては電子書籍から(ここでも読者こそ利用者という利用者観)

## COVID-19への米国公共図書館の対応

- 再開館は日本より遅かった
- 接触を慎重に避ける工夫が多くなされた
- 一方で、ウェブを含む非接触型のサービスを充実させた

- インターネット関連の多様なサービス
  - 自宅でインターネットに接続できない人々に対する在宅でのWi-Fiアクセスの提供（PC・モバイルホットスポットの貸出やWi-Fiスポット機能を備えた移動図書館車の運行なども）
  - 無料のクラフト用品や学習教材等の電子リソースによる提供
  - 読書会、ストーリータイム、料理教室等、オンラインによるイベント・活動の開催
  - オンラインの英語講座やPC講座等遠隔学習の推進
  - オンラインや電話での1対1のレファレンスサービスの充実（24時間対応）

アダムズカウンティ公共図書館  
https://adamscolibrary.org/online-  
book-club/

The screenshot displays the Adams County Public Library website. At the top, the logo for Adams County Public Library is visible, along with navigation links for Home, Search the Catalog, Locations & Hours, About the Library, Resources, E-Library, and About. The main content area is titled "E-Library" and includes a brief introduction about digital resources. Below this, there are sections for "eBooks", "Audiobooks", "Streaming Movies & TV Shows", "Music", "Magazines", and "E-Reference". Each section features logos for various digital content providers such as Hoopla, Kanopy, and Oxford Research Encyclopedias. On the right side of the page, there are additional sections for "Summer Reading", "New Books" (featuring a book cover for "LIAR'S CIRCUS"), "Upcoming Events" (showing a calendar for the 24th), and "Resources" with a list of various digital services like Hoopla, OverDrive, and Ancestry.



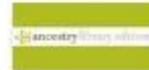
### Magazines



### E-Reference



### E-Research



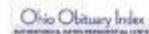
### E-Learning



### E-Learning for Kids



### Ohio Resources



### Additional Online Resources



## Online Book Club

Read along with us. Copies are available at the library desk, or download an eBook or audio book online. Join us on Facebook all month for discussion questions, reviews, author info, and to chat with other readers.



- February: *House of Thieves* by Charles Belfoure



Summer Reading  
Browse New Books  
Upcoming Events

### New Books



### Upcoming Events

SEP 24 Thu 5:30 pm Adult Book Club

[View Calendar](#)

### Resources

## オンラインブッククラブ

## Happening Today

[Search all classes and events](#)

There are 11 upcoming classes.

### Pins & Needle Arts (Online)

**Date:** 09/17/20

**Time:** 10:00am - 11:30am

**Branch:** Online Branch

**Age group:** Ages 18+ (Adults)

**Program type:** Art & Music

**Description:**

Join other adults who knit crochet embroider and sew in an open forum for creating conversing sharing and learning.

To register and receive links/instructions email [pinsneedlearts@hclibrary.org](mailto:pinsneedlearts@hclibrary.org).

### English for Life & Work Advanced Level - Adult (Online)

**Date:** 09/17/20

**Time:** 10:00am - 12:00pm

**Branch:** Online Branch

**Age group:** Ages 18+ (Adults)

**Program type:** Language

**Description:**

This is a class for adult English language learners. Improve your English language skills in reading, writing, speaking, and listening. The class is suitable for language learners in advanced level.

[Register online](#)

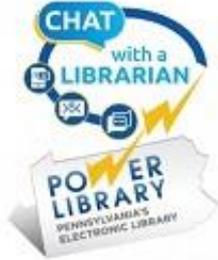
### Speaking & Listening - Adult (Online)

**Date:** 09/17/20

**Time:** 10:00am - 12:00pm

ハワードカウンティ  
公共図書館

<https://hclibrary.org/community-education/covid-19-information/>



## Chat With A Librarian 24/7

**Tags**

**Audience:** Children Teens Adults

We have joined the Chat With A Librarian 24/7 statewide reference cooperative. You can now Ask A Librarian your question or connect in three convenient ways online: chat, text, or email.

Staffed 24/7. Use the slide-out chat widget on our site or the chat form. If we are offline, then our experienced coop librarians will help you.

Staffed by Abington librarians 10:00 a.m. to 5:00 p.m., Monday - Friday.

Send a text to [267-245-7337](tel:267-245-7337)

Email your more involved questions using the form. We will do our best to answer within 24 - 48 hours.

*This project is made possible in part by Library Services and Technology Act (LSTA) funds from the U.S. Institute*



# アビントン郡区公共図書館の24/7レファレンスサービス

# 米国公共図書館の対応のまとめ

- 開館よりも図書館サービスの多様な展開を重視
- インターネット上のサービスを充実。それも、電子書籍等に限定されない
- 情報格差の是正が大きな目標とされた
  - インターネット接続
  - しごと・健康面での支援

出典:『カレントアウェアネス』2020-6-5, 2021-2-3, 2021-4-6

[http://www.ilovelibraries.org/sites/default/files/PLA-MAY-2020-COVID-19-Survey-Results\\_PDF-Summary-web.pdf](http://www.ilovelibraries.org/sites/default/files/PLA-MAY-2020-COVID-19-Survey-Results_PDF-Summary-web.pdf)

*State of the America's Libraries 2021: Special Report Covid-19.* ALA, 2021-4-21

Guernsey, L. et al. *Public Libraries and the Pandemic: Digital Shifts and Disparities to Overcome*

*Library Journal Public Library Internet Connectivity Survey 2020*

### Ⅲ バリアフリーの実現に向けた動き ー コロナ禍以後に進行したこと ー

# コロナ禍以後進行したこと

0. (電子書籍の普及)
1. 館数の増加と貸出しの頭打ち
2. 読書推進と図書館の役割のアピール
3. 社会的包摂: バリアフリー化に向けた動き

 コロナ禍以前から進行していたこと

# 1. 館数の増加と貸出の頭打ち

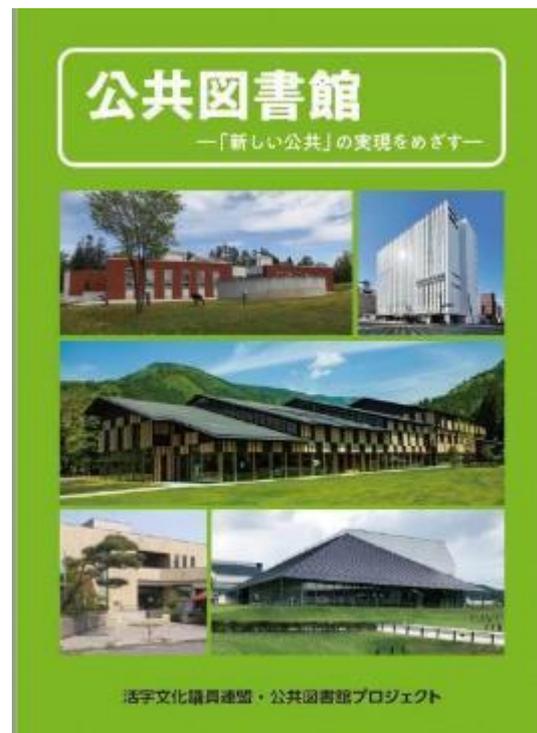
- 館数の増加
  - 2013年4月1日現在：3,248館
  - 2018年4月1日現在：3,296館
  - 2023年4月1日現在：3,310館
- 貸出の頭打ち(個人貸出冊数の推移)
  - 2012年度：711,494千冊
  - 2017年度：685,166千冊
  - 2022年度：632,676千冊

出典：「公共図書館経年変化」

[https://www.jla.or.jp/Portals/0/data/iinkai/chosa/2023pub\\_keinen.pdf](https://www.jla.or.jp/Portals/0/data/iinkai/chosa/2023pub_keinen.pdf)

## 2. 読書推進と図書館の役割のアピール

- 子どもの読書活動の推進に関する法律（平成13年法律第154号）
- 同法に従って、現在は第5次「子供の読書活動の推進に関する基本的な計画」を策定(2023年3月)
- 活字文化議員連盟公共図書館プロジェクトの活動
  - パンフレット「公共図書館—「新しい公共」の実現をめざす」2019年8月
- 書店との協働の推進



### 3. 社会的包摂：バリアフリー化の進展 に向けた制度の整備

- 2013年 障害者差別解消法(障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律)
- ・障害を理由とする不当な差別の禁止
  - ・合理的配慮
- 2019年 認知症施策推進大綱(認知症施策 推進関係閣僚会議)
- ・共生と予防(発症を遅らせる、進行を穏やかにする)
  - ・日本認知症官民協議会発足
- 2019年 読書バリアフリー法(視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律)
- 2023年 共生社会の実現を推進するための認知症基本法

# 背景となる国際動向

- 2013年 障害者差別解消法
  - ← 障害者権利条約(2006)
- 2019年 認知症施策推進大綱(認知症施策推進関係閣僚会議)
  - ← G8認知症サミット(2013)
- 2019年 読書バリアフリー法
  - ← マラケシュ条約(2013)

# 図書館におけるサービスの進展に向けた活動

- 日本図書館協会の諸委員会
  - 障害者サービス委員会
    - 「視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する基本的な計画」策定への参加。読書バリアフリー法の実質化
  - 多文化サービス委員会
    - 多文化サービスQ&A
  - 認知症バリアフリー図書館特別検討チーム（健康情報委員会と障害者サービス委員会の共同設置）
    - 日本認知症官民協議会への参加。手引きの作成
    - 世界アルツハイマーデー＆月間の取り組み事例に関する情報収集
    - 「認知症バリアフリー社会実現のための手引き 図書館編」の普及

# 認知症バリアフリー社会 実現のための手引き

図書館編



日本認知症官民協議会  
認知症バリアフリーワーキンググループ

「認知症バリアフリー社会実現のための  
手引き 図書館編」日本認知症官民協議  
会, 2023

[https://ninchisho-  
kanmin.or.jp/dcms\\_media/other/guide\\_  
library.pdf](https://ninchisho-kanmin.or.jp/dcms_media/other/guide_library.pdf)

## 一方で...

- 制度的環境は急速に整いつつある
- 理念は適切。さらに展開している
- 関係組織の活動も活発
- 機会の平等を確保し、よりきめ細かなサービスを提供しようと努めてきた

しかし...

# 現実

## 障害者用施設・設備の設置率

n=1,147	設置率
障害者用トイレ 多目的トイレ	93.0%
貸出し用車椅子	83.7%
拡大鏡	71.8%
拡大読書機	54.1%

出典:『公共図書館における障害者サービスに関する調査研究』国立国会図書館, 2018, p.75-76

## 障害者用資料の所蔵率

n=1,147	設置率
大活字本	85.6%
点字絵本	66.6%
点字資料(冊子体)	64.5%
さわる絵本・布の絵本	50.0%
録音資料(DAISY以外のCD)	38.3%
障害者向け録音資料(音声DAISY)	26.7%

出典:『公共図書館における障害者サービスに関する調査研究』国立国会図書館, 2018, p.41

## 障害者サービスの実施率

障害者サービスの実施状況を示す二つの指標		実施率
指標1	来館しなくとも録音資料を利用できるようになっており、実績もある	17.6%
指標2	指標1に加えて、録音資料やマルチメディアDAISYを製作し、対面朗読サービスの実施体制が整っている	10.0%

出典:『公共図書館における障害者サービスに関する調査研究』国立国会図書館, 2018, p.5-7

## 視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する計画の策定状況(2024年2月1日現在)

回答	都道府県	指定都市	中核市
1. 既に策定済み	19(40%)	3(15%)	11(18%)
2. 現在策定作業中	19(40%)	6(30%)	9(15%)
3. 策定に向けて検討中	9(19%)	5(25%)	6(10%)
4. 策定する予定なし(未定も含む)	0	6(30%)	36(58%)
計	47(100%)	20(100%)	62(100%)

文部科学省「視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する計画の策定状況 概要」[https://www.mext.go.jp/content/20240710-mxt\\_kyousei02-000012302\\_1.pdf](https://www.mext.go.jp/content/20240710-mxt_kyousei02-000012302_1.pdf)

# IV 資料提供の前と後

## — 資料提供で始まり終わるのか —

## 課題に直接介入しないことの強みと弱み

- 誰に対しても開かれている中立的な場所
- 相手に対する共感。しかし介入はしない
- 役に立ったと意識されないことも多い

(Webber, S. (1999). Helping small business encounter information. In A. Scammell (Ed.). *I in the sky*. (p.185-190). London: ASLIB)

- 図書館は、あくまで「お手伝い」の立場。解決の直接サポートは各分野の専門家
- 直接的効果のほかに、「癒やし」や「安心」といった副次的効果も視野に入れる

- 「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」(平成24年文部科学省告示第172号)

- 第二 公立図書館 一 市町村立図書館 3 図書館サービス (四) 利用者に対応したサービス

市町村立図書館は、多様な利用者及び住民の利用を促進するため、関係機関・団体と連携を図りながら、次に掲げる事項その他のサービスの充実に努めるものとする。

ア 児童・青少年に対するサービス

イ 高齢者に対するサービス

ウ 障害者に対するサービス

エ 乳幼児とその保護者に対するサービス

オ 外国人等に対するサービス

カ 図書館への来館が困難な者に対するサービス

**自由宣言の理念を保持しつつ、さらに進んで、多様な利用者層に対応したサービスを提言している**

- 「IFLA-UNESCO公共図書館宣言2022」は同1994年版の追記・改訂版
- 配布資料参照
  - 2022で追記された
  - 2022で改訂された
- 2022年版は1994年版を継承しつつ、新たな事態に対処するための追記・改訂を行っている
- どのようなことが追記され、どのような部分が改訂されているか見てみよう

## VII 市民目線のサービスをめざして

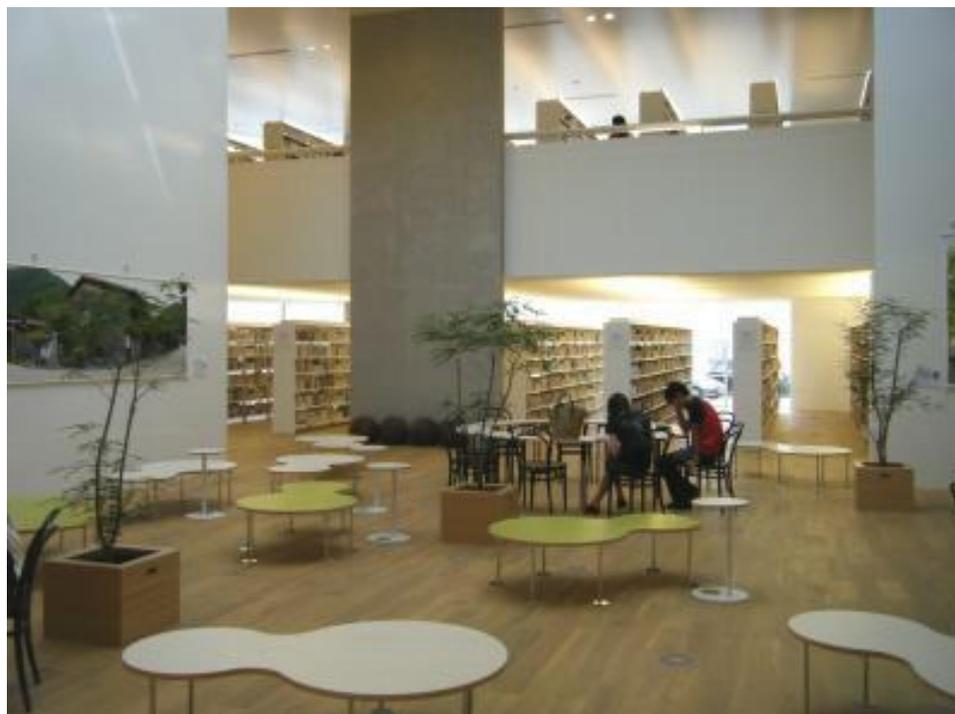
- 多様な資源を使い、多様な仕掛けを用意することにより、利用者に「気づき」「発見」「探索」の機会を提供する
  - ・排架、ミニ展示、展示、案内、お話し会、講演会、市民参加のイベント…
- 重要なのは、固定されたサービス枠から発想するのではなく、市民を主体に発想すること
- また、市民の多様な活動の側から、蔵書を中心にした自館の資源を見直す良いチャンス

# 施設の変化：多様な活動の拠点としての図書館

施設の複合化（公民館、ホール、美術館、博物館、書店、カフェ、市民活動支援拠点、）

資料＋空間＋職員・外部との関係の活用

住民や他の人々との連携による多様な活動の場所



- 資料がサービスの核にあることは不変。ただし、利用する「資源」の範囲は多様化
  - 「本」「雑誌」「新聞」だけではない
  - 利用者が「読める」資料、わかりやすい資料が重要
  - 図書館の空間や親しみやすい雰囲気も「資源」
- 本 → 知 への拡張
  - 「人」も資源
- 資源の多様化に応じてサービスメニューも豊富・多様に
- 人々とその暮らしに着目して、それに応えられるように資源を組み立ててサービスを提供する
- その際は、(高齢化、低成長等による)予算を中心とした資源上の制約、メンバーシップ型の職員組織の制約を考慮して、できることから始める

- これまでは資源と定型的なサービスをベースに、利用者とその活動を想定してサービスを構成していた。人々も資料提供の場として、資源ベースで図書館をとらえていた
- これからは市民とその活動から派生するニーズ・利用行動をベースに、展示やイベントなどを加え、柔軟にサービスを組み立てる必要がある。そのためには、既存のサービスを要素に分解し、ニーズに応じて組み立て直せるようにすることが必要
- 言ってみれば、対話の中でそれぞれの利用者グループ・活動領域を資料面で支え、また、それぞれへの効果的な入口となることが、開かれた図書館の役割
- 利用者の活動領域やニーズを理解し、利用者の関心に即した効果的な図書館サービスにつなげるには、それぞれの分野の専門家とつながり、連携することが必須

## 2. 連携の重要性

- 必要なのは、利用者を資料の世界から切り取るのではなく、利用者の世界を理解し、そこから資料を眺めてみること
- そこから、利用者と資料との接点が見えてくる
- 「出会い」の大切さ(連携の場合も同じ)
- 利用者の世界と関わるには、その世界の関係者(案内人)とつながることが有効 → 連携の意義
- 案内人により選書やサービスに対するアドバイスが得られる
- 図書館では対処しきれない場合につなぐ人となる
  - 例: がん患者さんをがん相談員につなぐ

## 連携の相手先との良い関係

- まず出て行くことが大切(最近は相手から提案されることも増えてきた)
- 図書館からも提供するもの = 資料知識が必要(これぞ専門性)
- 時には相手先と意見が対立することもある。図書館員としての見識を持って対処することが必要
  - 例:健康・医療棚の選書や資料提供をめぐる、図書館員と医療従事者との意見の違い

### 3. できることから

- 悪い条件をあげ出せばきりがない
  - 予算増はとても無理
  - メンバーシップ型の職場組織の弱さ(専門性が育ちにくい、正規と非正規が分断される)
  - せっかくのサービスがほとんど利用されないことも(障害者サービス、多文化サービス)
- 無理をせずできることから始める
  - 機会を捕まえる
  - 芽を育てるように努める
- 連携先との関係が変わってきた？

# 対話と工夫で図書館をおもしろく

事例はいろいろあります（私が以前聞いた範囲でも）

- 諫早市立図書館の障害者サービス・ふるさと納税の活用
- 平戸市立図書館の受験生応援
- 佐世保市立図書館の障害者も参加するビブリオバトル、米海軍佐世保基地の人たち等の協力による英語de図書館(英語de友活、英語deキッズ等)

長時間のご清聴ありがとうございました