



広島市立図書館サービス のあり方について

広島市市民局生涯学習課

目 次

第1章 図書館サービスのあり方検討にあたって

第1節 検討の背景及び趣旨

1 背景	2
2 趣旨	3

第2節 市民意識

1 市民アンケート調査の概要	4
2 調査結果	4

第3節 提言の実績と課題

1 ワクワク図書館

目標1 多様化・高度化する市民の情報ニーズに応える豊かな蔵書の実現	7
目標2 広島の個性となる資料・情報の収集・創造・発信	8
目標3 次代につなぐ図書館資料の保存・管理体制の整備	8

2 ラクラク図書館

目標4 市民が求める情報ニーズに対応するための迅速で質の高いレファレンス・サービスの提供	9
目標5 サービスの個別化・利便性の向上とアクセス環境の充実	11

3 ニコニコ図書館

目標6 くつろぎの空間の創出	13
目標7 市民が楽しさを共有しあい、ふれあう学習・交流・活動の場づくり	14
目標8 身近できめ細かな図書館サービスを受けられる適正な図書館の配置	15

4 イキイキ図書館

目標9 市民との協働による開かれた活力ある運営体制の確立	16
目標10 効果的な組織づくりと、透明性の高い効率的な運営	16

第2章 これからの図書館サービスのあり方

第1節 基本的な考え方

1 市民が知識を習得し、生活に還元するための知識を集積した知の拠点	18
2 読書の習慣づけを働きかける場	18
3 身近で利用しやすく、役立つ図書館	19

第2節 今後の方策

1 取組方針	20
2 体系	21
3 具体的な取組	
取組方針1 きめ細かな図書館サービスの充実	22
取組方針2 ICTを活用した図書館サービスの充実	24
取組方針3 市民や他機関と連携した図書館サービスの充実	26

第1章

図書館サービスのあり方 検討にあたって

1 背景

(1) 『「まちの図書館化」をめざして～21世紀広島市図書館計画の提言～』及びその施策の展開

本市では、21世紀の広島市にふさわしい図書館のあり方について、学識経験者等で構成する21世紀広島市図書館計画検討委員会から、平成14年12月、『「まちの図書館化」をめざして～21世紀広島市図書館計画の提言～』（以下「提言」という。）を受けた。

この提言は、基本テーマを「まちの図書館化」とし、きめ細かなサービス機能の実現を図るため、330万冊の豊富な資料群の構築とその管理体制の確立、インターネットの活用や分館の計画的配置などのサービスの実現、中央図書館の再整備とサービスの高度化など10の目標を設定し、その施策例を示したものである。

本市では、この提言をもとに、本市図書館の蔵書の充実やインターネットを活用した図書館サービスの実現など、各種施策を展開してきた。

(2) 図書館を取り巻く情勢の変化

社会情勢の変化、ICT技術の進展

近年、少子高齢化、高度情報化、国際化、経済環境の悪化など社会情勢の変化に伴い、人々が直面する課題も日々変化を続けていることから、常に新たな情報を収集し、学習しつつこれらの課題を解決していくため、必要な知識や情報が迅速かつ適切に入手できるよう、図書館はそのニーズに応えていく必要がある。

また、ICT技術の進展に伴い、インターネットを活用した図書館サービスを利用する人が増加している。

我が国の図書館政策の動向

ア 「これからの図書館像～地域を支える情報拠点をめざして～」

平成18年4月に文部科学省が「これからの図書館在り方検討協力者会議」がまとめた標記の提言を公表した。この提言では、「これからの図書館サービスに求められる新たな視点」として、「図書館活動の意義の理解促進」「レファレンスサービスの充実と理解促進」「課題解決支援機能の充実」「紙媒体と電子媒体の組合せによるハイブリッド図書館の整備」等を掲げている。

イ 図書館法の改正

平成20年6月に図書館法が改正され、第3条「図書館奉仕」の第1項中の留意する点に「家庭教育の向上に資すること」が追加され、同項の実施にあたり「社会教育で身につけた学習の成果を活かすべく、その機会を提供・奨励すること。」が追加されている。

本市の動向

ア 「広島市教育振興基本計画」策定

平成22年9月に第5次広島市基本計画(平成22年度策定)のうちの教育分野を基本に、今後の本市の教育施策の大綱を再編し、「広島市教育振興基本計画」を策定した。

本計画では、「生涯学習の推進」をその柱の1つとし、「生涯学習の機会や場の提供とその成果の活用促進」と「生涯学習施設の機能の充実」を基本方針として掲げた。

図書館としての施策の展開は、「現代社会が抱える課題などに関する様々な講座等の開催」及び「生涯学習関連施設運営への市民参画の促進」を掲げている。

イ 「今後の財政運営方針」の取組

本市では、平成16年4月に策定した第2次財政健全化計画に基づき、市財政の健全化に努めてきたが、地方交付税の減少などによる財源不足や高齢化の進行や格差社会の拡大に伴う生活保護費などの社会保障費の増が見込まれたため、平成20年2月に平成20年度～平成23年度を計画期間とする「今後の財政運営方針」の取組方針を取りまとめた。

この中で、歳出削減の取組のうち図書館に関わるものとしては、市民サービスに著しい支障をきたさないよう留意しながら「施設維持管理経費の削減」や「投資的経費の削減」など徹底した経費の削減を図るよう求めている。

また、平成23年9月に公表した平成24年度～平成27年度までを計画期間とする財政運営方針を定めるための「広島市の中期財政収支見通し」では、累計で582億円の収支不足が生じる見込みである。

2 趣旨

提言を踏まえて実施してきたこれまでの取組の成果や、その後の図書館を取り巻く情勢の変化等を踏まえ、そのような環境変化に適切に対応し、今後図書館に求められる役割を十分に果たしていくため、図書館サービスの大きな方向性と具体的な取組等について整理し、とりまとめを行ったものである。

1 市民アンケート調査の概要

(1) 調査対象

広島市に在住する20歳以上の男女3,000人を住民基本台帳より無作為抽出

(2) 調査期間

平成23年8月17日～9月9日

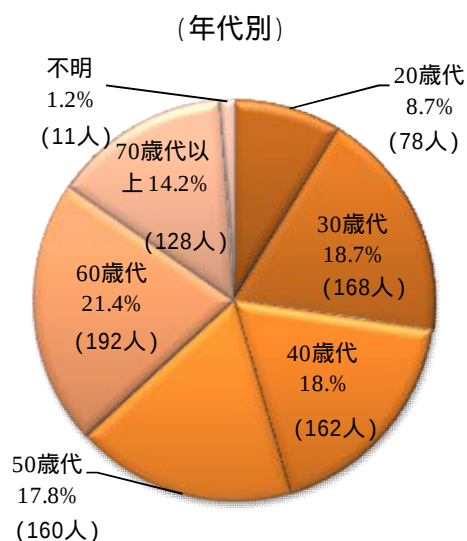
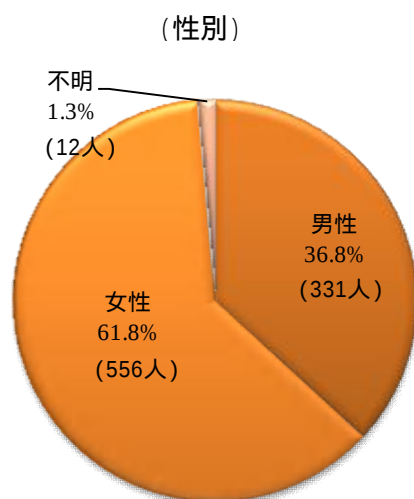
(3) 調査方法

郵送による調査票配布・回収

(4) 回収数

899件(回収率約30%)

【回答者の属性】



2 調査結果

(1) 読書量

1か月当たりの読書量は、「1、2冊」と答えた人が45.5%と最も多く、「まったく読まない」人は26.8%いる。

図書館利用別状況別にみると、図書館利用者（以下「利用者」という。）は図書館非利用者（以下「非利用者」という。）と比べて読書率が高く、「3冊以上」と答える割合が44.5%と非利用者の16.4%と比べると28.1ポイント高い。非利用者は、「まったく読まない」と答えた人が36.3%と約4割弱を占めている。

図書館利用者とは「最近1年間に利用したことがある」と答えた人。

図書館非利用者とは「最近1年間は利用していない」、「覚えていないが利用したことがある」、「一度も利用したことがない」と答えた人。

(2) 図書館の利用目的

図書や資料を読んだり、借りたりするために利用する人はやはり多く、利用者の83.5%を占めている。

調べものをするために図書館を利用する人も、31.3%と多い。

(3) 図書館の利用・非利用の理由

図書館を利用する理由として、「家から近い」ことを挙げる人が最も多く、75.4%となっている。次いで多い回答が「交通の便がよい」が15.8%、「通勤、通学や買い物の途中にある」が11.4%と、上位3位までを地理的な利便性が占めている。

一方、非利用者が図書館を利用しない理由について、最も多いのは「読みたい図書や雑誌は買って読むので、図書館を利用する必要はない」で45.5%と約半数を占める。

また、非利用者578人のうち、35.3%の204人が利用しない理由を「図書館は利用しにくい」と答えている。具体的な利用しにくい理由については、一番多いのは「近くに図書館がない」で53.4%、次いで「返しに行くのが面倒」で48.0%であり、地理的、時間的な支障を挙げるものが多い。

(4) 開館日

利用者に開館日の拡大について尋ねたところ、「自宅や職場から行きやすい図書館なら利用したい」人は32.0%であり、「どこの図書館でも利用したい」人は6.6%にとどまっていた。一方、「利用しない」、「そこまでの必要性を感じない」が合計して44.8%である。

(5) 施設ごとの特色

中央図書館では専門書の利用が多く、区図書館では新刊書や一般的な読み物の利用が多いなど、施設による特色が見受けられる。特に中央図書館は、調べ物をするために利用する割合が56.3%と、全館平均は31.3%で25ポイント高くなっている。

(6) 既存サービスの周知状況

既存サービス全般に、「知らなかったが使ってみたい」と答える人が多い。サービス別に見ると、「図書館で借りた図書を公民館で返却できるサービス」が42.6%で最も多く、次いで「他の都道府県立・市町村立図書館や大学図書館の図書を借りられるサービス」が35.5%、「新着図書お知らせサービス」が31.5%となっている。

特に非利用者について、「予約した図書を希望した図書館で受けとれるサービス」(31.5%)、「インターネットによる図書検索、予約サービス」(29.1%)、「市立図書館ならどこに借りてもどこへ返してもいいサービス」(28.4%)といった貸出・返却サービスについて、「知らなかったが使ってみたい」と答える人が多く、身近に利用してもらうための基幹的サービスが周知されていないことが分かる。

レファレンスについては、「知らなかったが使ってみたい」と答えた人が28.3%いる。実際に「よく使う」(0.2%)、「使ったことがある」(2.4%)という人も含めると、約3割(30.9%)の人が肯定的な認識を持っている。

(7) 図書館サービスに関する要望

充実してほしいサービスでは「他の公共施設やコンビニ、駅などでの図書の貸出・返却サービス」を求める人が最も多く（利用者31.6%、非利用者37.2%）「図書や雑誌が読めるスペースの充実」が続いている（利用者31.3%、非利用者19.6%）。具体的には、自由回答欄において、読み聞かせができるスペース、子ども用の部屋・間仕切りや、コーヒー等を飲みながらなどゆっくりくつろげるスペース、という意見があった。

備えてほしい蔵書については、「新刊書」（利用者59.6%、非利用者33.0%）「映像・音楽（DVD・CD）」（利用者37.5%、非利用者28.2%）「気軽に読める読み物」（利用者20.2%、非利用者21.1%）の順となっている。身近な図書等についてのニーズが多いが、「学術書・専門書」（利用者21.3%、非利用者12.3%）「絵本・児童書」（利用者18.0%、非利用者13.0%）についても、一定のニーズがある。

なお、「広島の歴史・文化に関する資料」については、新刊本や読み物など一般的なものとは差があるものの、非利用者からの充実してほしいとする声の割合の方が多く（利用者7.7%、非利用者13.8%）。「商用データベース」についても、非利用者からの要望の割合の方が多く（利用者5.5%、非利用者6.1%）。

非利用者のうち「調べたいことはインターネットで間に合っている」と答えた人に限定すると、特に「広島の歴史・文化に関する資料」について16.0%、「商用データベース」について7.4%、「統計資料、年鑑、白書類」について6.3%と、利用者、非利用者全体の要望の割合より多くなっている。

(8) 図書館の今後について

非利用者が図書館を利用しない理由は、「調べたいことはインターネットで間に合っている」（30.3%）と答える人が「読みたい図書や雑誌は買って読むので、図書館を利用する必要がない」（45.5%）「図書館は利用しにくい」（35.3%）に続いて多く、インターネット等ICT活用は着実に進んでいる。

このため、これからの図書館に期待される役割として、利用者、非利用者を問わず、「インターネットを通じたサービス」を挙げる人が24.4%と多くなっている。

具体的には、インターネット上での豊富な情報の提供、電子書籍の閲覧サービスや、タブレットPCやiPadなど情報端末の貸出を要望する意見が自由回答欄にあった。しかしながら、電子書籍リーダーやタブレットPCを利用している人は、現時点ではまだわずかである（電子書籍リーダー0.1%、タブレットPC1.7%）。

1 ワクワク図書館

目標1 多様化・高度化する市民の情報ニーズに応える豊かな蔵書の実現

【実績】

広島市立図書館は、中央図書館、区図書館 8 館、佐伯区図書館湯来河野閲覧室、まんが図書館、まんが図書館あさ閲覧室及びこども図書館の合計 13 施設を設置。平成 22 年度末現在の蔵書数は 212 万 2,156 冊（1 人当たり 1.8 冊）開架冊数 100 万 9,647 冊で、提言の目標値である蔵書数 330 万冊（1 人当たり 2.8 冊）及び開架冊数 230 万冊には達していない。

一人あたりの蔵書数は、他の政令指定都市と比較すると、おおよそ中位にある。

なお、政令指定都市の中で、提言目標値の「1 人当たり蔵書数 2.8 冊」を上回っている都市は静岡市とさいたま市である。ちなみに政令指定都市平均(1.6 冊)を上回っている都市は、人口 100 万以上の都市では広島市、仙台市、さいたま市のみである。

提言の目標値「蔵書数 330 万冊」及び「1 人当たり 2.8 冊」は、提言を策定した当時の東京都特別区における 1 人当たりの蔵書数 2.8 冊と本市第 4 次基本計画における 2010 年の計画人口約 117 万人を基に設定した数値である。

【課題】

提言どおり蔵書・開架冊数の数値目標を達成するためには、開架棚や図書を保存するスペースの確保の問題を解決する必要がある。

また、図書館で必要としている本を選びやすいように、蔵書・開架図書の構成の見直し（分かりやすく魅力的な開架の工夫）を行うとともに、その時々話題に関する図書を分かりやすく紹介するなど、PR 方法の工夫が必要である。

参考 平成 22 年
度政令指定都市
の蔵書冊数

	奉仕人口	蔵書数	1人あたり 蔵書冊数		図書費 (千円)	1人あたり (円)	
				順位			順位
広島市	1,175,466	2,122,156	1.8	9	143,673	122	6
札幌市	1,891,494	2,495,195	1.3	14	92,882	49	16
仙台市	1,046,654	1,873,451	1.8	9	118,606	113	8
さいたま市	1,234,274	3,455,907	2.8	2	183,413	149	3
千葉市	963,088	2,127,144	2.2	5	49,537	51	14
横浜市	3,687,311	4,051,708	1.1	19	181,118	49	16
川崎市	1,426,943	1,916,574	1.3	14	111,792	78	12
新潟市	803,562	1,710,414	2.1	7	139,231	173	2
相模原市	717,701	1,452,685	2.0	8	36,309	51	14
静岡市	716,328	2,365,805	3.3	1	177,667	248	1
浜松市	820,971	2,210,861	2.7	3	94,303	115	7
名古屋市	2,260,892	3,195,347	1.4	12	207,320	92	10
京都市	1,470,942	1,818,008	1.2	17	—	—	—
大阪市	2,663,033	3,824,530	1.4	12	191,955	72	13
堺市	842,013	1,829,709	2.2	5	90,053	107	9
神戸市	1,542,458	1,864,495	1.2	17	125,732	82	11
岡山市	709,182	1,634,523	2.3	4	92,736	131	5
北九州市	973,161	1,694,641	1.7	11	116,530	120	6
福岡市	1,469,069	1,906,559	1.3	14	201,983	137	4
平均	1,390,239	2,292,090	1.6		130,824	94	

出典：政令指定都市図書館長会議資料

目標2 広島個性となる資料・情報の収集・創造・発信

【実績】

広島個性となる平和・原爆に関する資料、広島文学資料を含む郷土の資料については、「被爆体験継承証言ビデオ」(21点)をホームページ上で視聴可能としているほか、広島ゆかりの人物情報(77名)を掲載している。こども図書館では、郷土の児童文学作家資料1,009冊を収集しており、特化したコレクションの拡充に努めている。

また、平成20年からは、貴重な資料のデジタル化に取り組んでおり、現在、ホームページの「Web 広島文学資料室」で、『鈴木三重吉と「赤い鳥」の世界』、「原民喜の世界 - 夏の花、そして死と愛と孤独 - 」、「峠三吉 - 愛と平和に生きた詩人 - 」を掲載しており、平成23年度中には若杉慧の作品も掲載する。

【課題】

郷土資料の充実を求める声は非利用者からも多くある。今後も平和・原爆に関する資料、広島文学資料を含む郷土の資料を拡充、保全するとともに、市民が積極的に活用できるよう、貴重な資料のデジタルアーカイブ化に一層取り組むなど「広島」についての情報の窓口としての役割を果たしていく必要がある。

目標3 次代につなぐ図書館資料の保存・管理体制の整備

【実績】

図書館資料の良好な保存・管理を維持するため、まんが図書館、あさ閲覧室においては、平成20年度にBDS(貸出手続確認装置)を設置した結果、紛失数は激減している。また、各図書館において、図書の盗難防止等に関する啓発用のチラシやポスターを掲示するほか、図書館内に新たなミラーや防犯カメラを設置するなど施設面の工夫も行っている。

【課題】

このようなBDSの導入は盗難防止には効果があるが、全施設への展開については、近年、蔵書管理の手法として主流となりつつあるICタグの導入と併せて検討する必要がある。

また、広島文学資料や古い歴史資料などの貴重な資料については、これらを後世に残すため、適切な保存に努める必要がある。

2 ラクラク図書館

目標4 市民が求める情報ニーズに対応するための迅速で質の高いレファレンス・サービスの提供

(1) インターネットを活用した図書館サービスの実現

【実績】

平成16年度からインターネットによる蔵書の検索・予約システムの運用を開始した結果、予約・リクエスト冊数が大幅に増加するなど、利便性が大きく向上している。（下表参照）

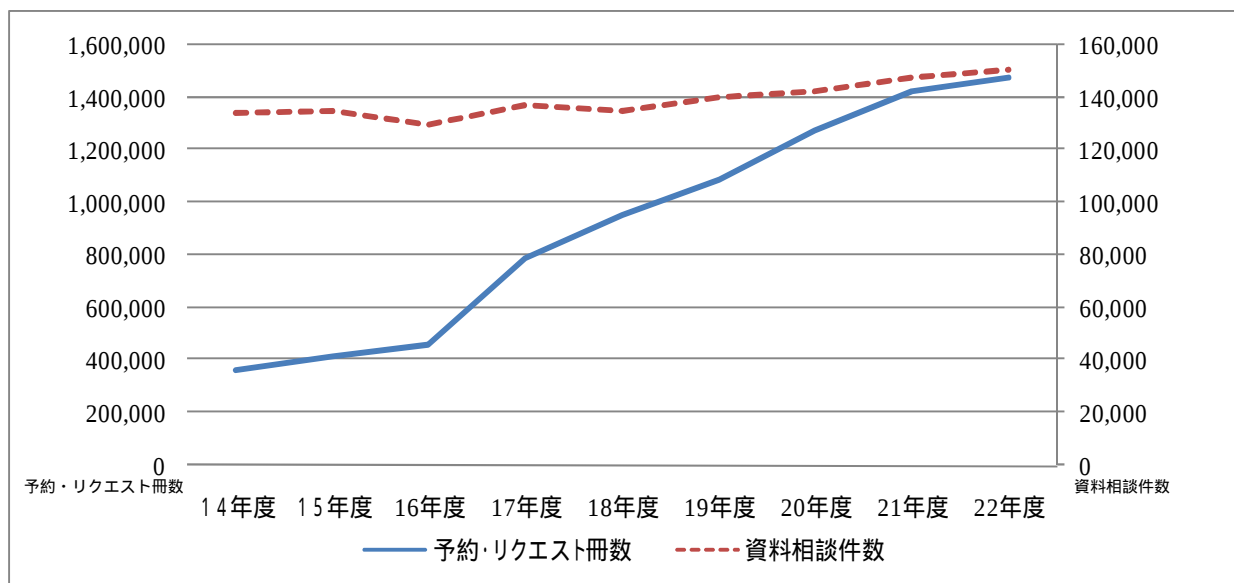
その他、インターネットを活用した図書館サービスとして、平成16年度からインターネット閲覧用機器の整備、図書館ホームページでの情報提供の充実化などを図り、平成17年度には商用データベースの導入を実施している。また、平成22年度から、毎月メールマガジンを配信している。

【課題】

インターネットを活用した図書館サービスに対する期待が高く、社会状況に応じた図書館サービスのICT化を今後も進めていく必要がある。また、ホームページなどによる情報提供については、より使いやすく、分かりやすいよう、充実を図る必要がある。

参考 予約・リクエスト冊数及び資料相談件数の推移

	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
予約・リクエスト冊数	359,253	413,449	459,601	784,886	948,529	1,086,826	1,274,547	1,419,195	1,473,443
資料相談件数	134,364	134,554	129,537	136,994	134,631	139,792	142,702	147,519	150,727



(2) 大学図書館・専門機関及び他の教育・文化施設との連携と情報のネットワークの形成

【実績】

平成 17 年度からインターネットによる県内図書館の横断検索が可能となり、現在では、インターネットによる全国の都道府県立図書館、政令市立中央図書館、国立国会図書館の所蔵する和図書、全国の大学が所蔵する図書・雑誌の検索も可能となっている。

また、平成 20 年度から広島市立大学附属図書館、広島大学図書館との間でメール便を運行させるとともに、大学連携事業（講演会、企画展）の実施や大学図書館と職員の交換研修実施などを行っている。

その他、平成 17 年度から、中小企業支援センター等と連携し、起業に関するビジネス相談会の開催などのビジネス支援サービスを展開している。

【課題】

今後も市民に多岐に渡る資料、情報を提供するとともに、他の図書館との役割分担のもと、本市図書館の蔵書をより個性的なものにしていけるよう、他の都道府県立・市町村立図書館や大学図書館についても連携を強化していく必要がある。

また、子どもの読書に関することから、ビジネス支援に至るまで、現代の図書館の扱う範囲は多様化、高度化している。実効性のある事業展開を図っていくためには、これまで以上に、専門的な知識やノウハウを持った専門機関やボランティア団体等との連携を図ることが必要である。

(3) レファレンス・ライブラリアンの養成

【実績】

資料の調査・相談に的確に対応できるよう、各種研修会に職員を派遣する等、高度で専門的な資料・情報を提供できる専門知識と熟達した技能をもつレファレンス・ライブラリアンの養成に努めている。その結果、情報を効果的に検索しそれを活用するための基礎知識を認定する情報検索基礎能力試験に 75 名が合格した。（平成 22 年度末在籍司書数 102 名）

また、ホームページにはレファレンス事例を掲載しているほか、国立国会図書館が運営する公共図書館、大学図書館等のレファレンス事例を蓄積した「レファレンス協同データベース」へのリンクと一部情報の掲載を行っている。

【課題】

市民アンケートによると、図書館を課題解決の場として認識し、司書によるレファレンスを活用している人はまだ少ないが、知らなかったが利用したいという人は多く、レファレンスサービスに対する潜在的な需要はあると考えられる。このため、まずレファレンスサービスとその活用方法等について市民に PR を図ることが必要である。

さらに、様々な課題の解決に対応できるよう、レファレンスのノウハウを図書館職員間で共有するなどレファレンスの質の向上を図る必要がある。

目標5 サービスの個別化・利便性の向上とアクセス環境の充実

(1) 貸出・返却方法、開館日などの制度の見直し

【実績】

平成16年度からインターネットによる蔵書の検索・予約システムの運用を開始したほか、図書館開館日の拡大（年間19日）、中央図書館の夏季開館時間延長、中区図書館の月曜日等開館の試行を実施し、さらに利便性の向上のため、平成21年度からは有料図書宅配サービスを開始している。

また、貸出期間については、予約がない場合に限り、申出日から2週間までの延長が可能としている（Webでの延長も可能）。

このような取組の結果、下表の利用状況の推移をみると、貸出者数、貸出冊数、予約・リクエスト冊数は年々増加している。しかしながら、図書館登録率は横ばいであり、他の政令指定都市との比較では、予約件数は平均を上回っているものの、登録者数、登録率、貸出者数、貸出冊数のいずれも平均を下回っており、登録率の水準は19都市中13位と低い状況である。

【課題】

貸出者数、貸出冊数は増加しているが、図書館登録率の割合は微減傾向にある。市民アンケートによると、地理的、時間的拘束のないサービスを求める人が多い一方で、図書館を普段利用している人にもインターネットによる検索・予約サービスなど、現在行われているサービスについて充分周知されていない状況にある。こうしたことから、これまで図書館を利用していない人を含めて、まずは既存サービスをより一層PRすることが必要である。さらに、今後も、より利用しやすくなるような貸出・返却サービス、図書館に来館しないで蔵書を利用できる方策について、より一層の工夫が必要である。

参考 利用状況の推移

	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
奉仕人口(人)	1,133,264	1,138,004	1,143,226	1,154,169	1,158,269	1,163,475	1,167,963	1,171,559	1,175,466
登録者数	279,870	278,900	273,902	271,691	268,175	265,044	263,568	263,176	267,601
登録率(登録者/人口)	24.7%	24.5%	24.0%	23.5%	23.2%	22.8%	22.6%	22.5%	22.8%
貸出者数(人)	1,054,718	1,076,876	1,063,285	1,212,724	1,276,737	1,348,051	1,481,986	1,570,387	1,598,822
貸出冊数	4,258,348	4,337,588	4,179,172	4,393,797	4,577,246	4,790,391	5,186,912	5,394,046	5,422,659
一人当たり	3.8	3.8	3.7	3.8	4.0	4.1	4.4	4.6	4.6
予約・リクエスト冊数	359,253	413,449	459,601	784,886	948,529	1,086,826	1,274,547	1,419,195	1,473,443

参考 平成22年度政令指定都市の利用状況

利用状況（出典：政令指定都市図書館長会議資料）

	奉仕人口	登録者数 (個人利用)	登録率 (登録者数/人口)	貸出者数 (個人利用)		貸出冊数 (個人利用)		1人あたり 貸出冊数		予約件数	
				順位		順位		順位		順位	
広島市	1,175,466	269,206	22.9%	1,598,822	8	5,291,740	9	4.5	13	1,473,443	8
札幌市	1,891,494	644,496	34.1%	-	-	7,461,438	6	3.9	16	1,324,159	9
仙台市	1,046,654	120,829	11.5%	1,402,404	10	4,272,127	16	4.1	15	584,498	14
さいたま市	1,234,274	550,441	44.6%	2,919,638	4	11,237,625	3	9.1	1	2,506,367	3
千葉市	963,088	512,520	53.2%	1,410,295	9	4,424,605	15	4.6	10	258,130	19
横浜市	3,687,311	978,419	26.5%	3,899,209	2	10,867,723	4	2.9	19	2,812,966	2
川崎市	1,426,943	406,041	28.5%	2,318,465	5	6,427,704	8	4.5	13	1,652,267	5
新潟市	803,562	169,051	21.0%	1,265,118	13	4,644,259	12	5.8	4	577,111	15
相模原市	717,701	362,050	50.4%	1,078,915	16	3,285,537	19	4.6	10	530,345	16
静岡市	716,328	198,835	27.8%	1,293,659	12	4,814,519	11	6.7	2	526,753	17
浜松市	820,971	230,883	28.1%	1,136,089	14	4,268,476	17	5.2	8	724,366	12
名古屋市	2,260,892	506,329	22.4%	3,284,207	3	12,098,468	2	5.4	5	1,669,581	4
京都市	1,470,942	430,115	29.2%	2,249,448	6	7,879,530	5	5.4	5	1,515,673	7
大阪市	2,663,033	592,297	22.2%	3,935,864	1	12,691,500	1	4.8	9	2,843,293	1
堺市	842,013	320,773	38.1%	1,103,039	15	4,451,496	13	5.3	7	951,074	10
神戸市	1,542,458	485,253	31.5%	2,112,042	7	7,035,248	7	4.6	10	1,625,370	6
岡山市	709,182	339,111	47.8%	742,745	18	4,432,931	14	6.3	3	603,068	13
北九州市	973,161	277,768	28.5%	745,915	17	3,408,769	18	3.5	17	289,850	18
福岡市	1,469,069	701,568	47.8%	1,351,389	11	5,129,547	10	3.5	17	823,621	11
平均	1,390,239	426,104	30.6%	1,880,404		6,532,802		3.0		1,225,891	

出典：政令指定都市図書館長会議資料

登録者には、市外利用者を含む。

(2) さまざまな人々へのサービスの充実

【実績】

高齢者、障害者、外国人などへのサービスの充実については、これまでも積極的に取り組んでいる。

高齢者施設への自動車文庫の巡回や配本、大活字本の収集、障害者サービスの図書郵送貸出、カセットブック無償貸出、障害者用デジタイズ図書及び再生機器の無償貸出、電話・FAXでの所蔵調査、予約受付、レファレンスサービスを行うとともに、多文化資料を集めた多文化サービスコーナーを設置(中央・こども・安芸区図書館)している。

子どもの成長を支援するサービスとしては、「おひざにだっこの絵本コーナー」を各区図書館に設置するとともに、保健センターと連携した事業を展開している。また、児童サービスやヤングアダルトサービスとして各図書館でのおはなし会の実施や行事等を行う中・高校生のボランティア組織「ライブラリーサポーターズ」を発足・活動させている。

【課題】

今後も引き続き、あらゆる人が図書館を利用しやすくなるよう、関係機関やボランティアの協力を得ながら努めていく必要がある。

3 ニコニコ図書館

目標6 くつろぎの空間の創出

【実績】

快適なくつろぎ空間を提供するため、中央図書館では喫茶・軽食サービスの実施や少人数グループ用スペースの確保、各館では乳児連れ利用者のためのオムツ替えベッドの配置、まんが図書館では緑陰読書の実施などを行っている。また、中央図書館では、平成23年10月の「本の交換市」に併せてブックカフェや緑陰読書を試行的に実施した。

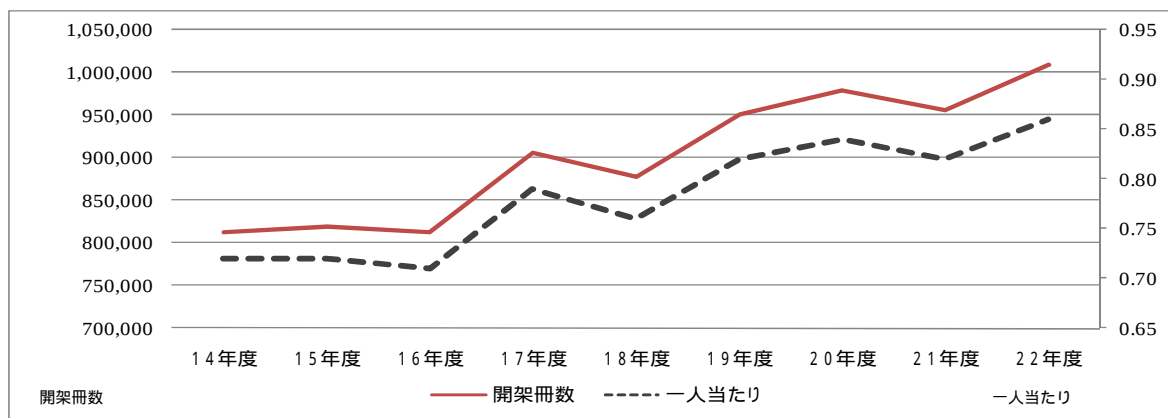
【課題】

開架図書数は年々増加し、平成22年度末現在で100万9,647冊となったが、各図書館の開架スペースを広げなければこれ以上増加させることは困難である。

また、図書館でゆったりと本が読みたい、子どもと一緒に利用したいという要望が多くあり、短期的にはレイアウト等の工夫により、快適な読書スペース確保を実現する必要がある。

長期的には、施設全体の面積を増加させることも検討する必要がある。

参考 開架状況の推移



	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
奉仕人口(人)	1,133,264	1,138,004	1,143,226	1,154,169	1,158,269	1,163,475	1,167,963	1,171,559	1,175,466
開架冊数	813,299	818,828	812,688	906,156	878,391	951,253	979,476	956,592	1,009,647
一人当たり	0.72	0.72	0.71	0.79	0.76	0.82	0.84	0.82	0.86

目標7 市民が楽しさを共有しあい、ふれあう学習・交流・活動の場づくり

【実績】

図書のセット貸出や学校図書館、公民館図書室で活動するボランティアの研修会を実施する等学校や公民館などと連携を図っている。

今日的課題への学習支援として、「創業支援セミナー」「学校図書館支援講座」、「エコライフ講座」等を開催し、図書館の利用の促進を図るものとして、「図書館活用講座」、「イベント会場での本の交換市」を実施する等読書普及活動を推進している。

【課題】

今後も公民館や学校等の関係機関との連携を強化するとともに、より読書の普及を推進するため、特に子どもの頃から読書に親しみ、本の楽しさに触れ、読書習慣が身に付くような取組を行っていく必要がある。

目標8 身近できめ細かな図書館サービスを受けられる適正な図書館の配置

【実績】

中央図書館をはじめ13施設の図書館を設置している。各図書館の利用状況をみると安佐南区図書館、佐伯区図書館の貸出冊数が他館に比べて多くなっている。また、図書館から遠くて利用ができない団地や高齢者施設の合わせて17か所に自動車文庫「ともはと号」が巡回している。また、公民館70館、地域文庫18か所、その他配本所14か所で図書サービスを実施している。

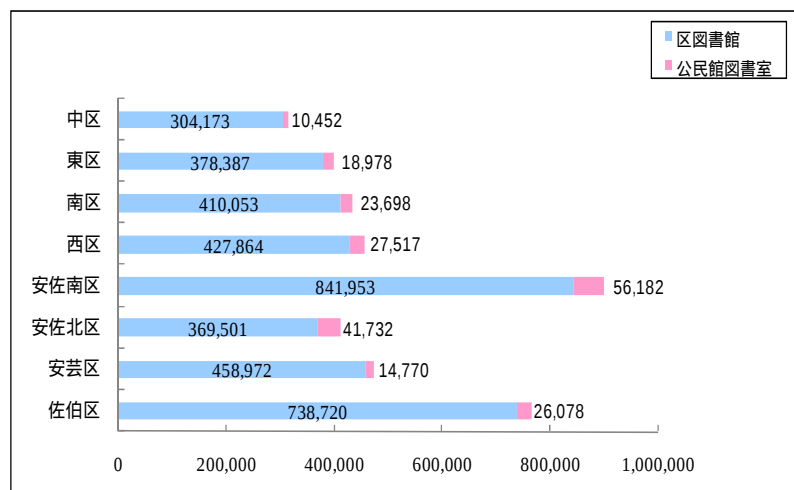
公民館図書室についても引き続き蔵書の充実等に取り組み、平成22年度からは、図書館で借りた図書を公民館70館で返却することが可能となった。公民館図書室を含めた図書館サービス網の充実化が図られつつある。

参考 区図書館及び公民館図書室の別貸出冊数

【課題】

提言には、市立図書館全体の総合調整や全市のレファレンス・サービス、資料保存などの中枢的な機能の充実、調査研究図書館としての専門的資料の充実などを図るための中央図書館の改築再整備や図書館利用頻度の平準化のための分館整備が掲げられている。

中央図書館は、昭和49年に建設され37年が経過し、補修を行いながら機能維持を図っており、老朽化への対応につい



て検討していく必要がある。

分館設置については、利用の多い安佐南区図書館、佐伯区図書館に関し、両区にまたがる西風新都地区への設置が提言に掲げられているが、本市の財政状況や、西風新都地区の人口が提言時の想定どおり増加していないことなどを鑑みると、実現は困難である。

また、公民館での返却サービスについて、実施してはいるものの、利用者が少ないのが現状であるため、返却本の回収期間を短縮するなど運用上の課題を解決するとともにPRを強化する必要がある。

参考 行政区サービスポイント

区分	中	東	南	西	安佐南	安佐北	安芸	佐伯	計
図書館	3	1	2	1	2	1	1	2	13
自動車文庫(ともはと号)	1	1	3	2	5	5			17
公民館図書室	4	7	7	9	9	10	5	19	70
地域文庫		1	2	2	6	6	1		18
その他の配本所	3	2	2	2	3		1	1	14
計	11	12	16	16	25	22	8	22	132

4 イキイキ図書館

目標9 市民との協働による開かれた活力ある運営体制の確立

【実績】

図書館ボランティア講座（入門講座、スキルアップ講座）を実施し、次のようなボランティア活動を受け入れており、図書館事業を展開していくうえで、ボランティアの果たす役割は重要なものとなっている。

- ・ 書架整理、カウンター周辺業務補助
- ・ 図書等資料の整理・修理、
- ・ 対面朗読等障害者サービス支援
- ・ おはなし会等子ども読書活動への支援 等

【課題】

これまでもボランティア養成講座受講者をはじめとするボランティアとの協働を進めてきており、ボランティアを育成するための講座等を充実させるとともに、多様な活動の場の提供に努める必要がある。

また、行政だけでは、幅広く効果的な図書サービスや読書活動を推進することは困難であるため、専門的な知識やノウハウを持つ外部のボランティア団体等との連携・協働についても、これまで以上に取り組む必要がある。

目標10 効果的な組織づくりと、透明性の高い効率的な運営

【実績】

平成18年度から指定管理者による中央図書館及び分館の一体的な管理運営を実施し、当指定管理者は司書102人を確保し配置している。

また、メールマガジンの配信、館内への投書箱設置、利用者アンケートの実施など市民とのコミュニケーションの充実を図っているほか、指定管理業務として事業計画、数値目標を設定し、評価、公表を行っている。

【課題】

インターネット検索・予約サービスの導入以後、利用者数や貸出利用の件数等は大幅に増加したが、一方で、このための貸出、返却、予約の引当て等の事務作業にかかる事務量の増加が課題となっている。引き続き司書の能力向上に努めるとともに、日常的な業務の効率化を図り、その専門的能力を発揮できるような体制づくりが必要である。

これからの 図書館サービスのあり方

第2章

本市では、『「まちの図書館化」をめざして～21世紀広島市図書館計画の提言』を受けて以降、この提言に沿って、可能なものから施策等を展開し、利用者数が増加するなど着実に成果を挙げてきた。

しかし、アンケート結果や貸出状況のデータを見ると、利用は一部のサービスに限られ、図書館の様々なサービスが広く市民に活用されていないことが読み取れる。

また、提言以降の大きな変化として、情報化社会の進展がある。情報入手手段としてのインターネットの活用が広島市民にも定着し、調べたいことはインターネットで済ませる市民も増えてきている。

平成23年度、広島県立図書館は、県立の役割を明確にし、専門性の高い図書や郷土資料等を増やす、レファレンスについて市町図書館を支援する、市町への図書の流通回数を増やすとともに費用を負担するなどの改革を実施した。

こうした状況の中で、公立図書館としては、これまでのようにリクエストを中心に蔵書数を増やしサービスの量的な充実を図るだけでなく、情報化への対応、読書習慣の定着などの課題を踏まえた対応が必要であり、今後のあり方を整理した。

1 市民が知識を習得し、生活に還元するための知識を集積した知の情報拠点

市民が知識を習得し、生活に還元していくため、図書館には、時代を見据えた図書や将来に渡って残すべき図書等を集積するとともに、これらを利用しやすい状況にしておくことが必要である。

このために、専門書は広島県立図書館との役割分担と、他の公共図書館や大学図書館を含む相互貸借等連携強化を図り、また、広島の歴史、文化に関わる資料等広島市の図書館でなければ収集困難なものを重点におき、限られた財源で効率的に収集管理し、わかりやすく開架するなど見直しを行う。さらに市民の抱える課題解決に向け、市民自らが資料に当たり学習し生活に生かしていけるよう、レファレンスの提供機会の拡充やPR、専任職員の養成と配置など、レファレンスサービスの充実を図りサポートする。

広島市立図書館の特色あるコレクションである浅野文庫や広島文学資料などの貴重資料については、保存・管理を十分に行うとともに、市民が積極的に活用できるよう一般公開の促進などに努める。

2 読書の習慣づけを働きかける場

インターネットの活用により情報が簡易に入手できることから、多くの情報から必要なものを選択できる力が必要であり、成人はもちろんのこと、特に子どもについて、読書などを通じて得た情報をもって自ら考え、判断する力を培っていくことが重要である。そのため、子どもから読書に親しみ、楽しさを知ってもらえるよう、図書館の本を読む場所としての機能を再確認し、生涯にわたる読書の習慣づけのきっかけとなる場としての役割を果たす必要がある。

このために、おはなし会の開催や、本と資料等を利用して学習する「調べ学習」への支援などに取り組むほか、保育園、幼稚園、学校や、公民館、保健センター等と一層の連携を図り、読書普及活動の充実に取り組む。

3 身近で利用しやすく、役立つ図書館

図書館利用が市民の一部に限られており、また、情報化社会の進展によりインターネットだけで情報収集する市民も増えている現状にあるが、先に述べたとおり、読書に親しみ、読書などを通じて得た情報をもって自ら考え、判断する力を培ってもらうためにも、より多くの人が図書館を身近に感じ、本に触れられるようにする必要がある。

このために、地理的に図書館を利用しにくい人に対して利便性の向上に引き続き取り組んでいくとともに、貸出・返却等の基幹的なサービスについてはより効率的に行えるよう工夫し、専門的なサービスの充実に注力できるよう努めることで、市民に利用しやすく、役立つ図書館づくりを進める。

また、ニーズに応じて幅広いサービスを提供してきたが、多くの市民はサービスを知らない実態が読み取れたことから、これらサービスのPRに努め、これまで利用していなかった多くの市民からの利用を得られるよう働きかける。

1 取組方針

上記の基本的な考え方に基づき、次のとおり施策展開の柱となる取組方針を定める。

取組方針1 きめ細かな図書館サービスの充実

社会情勢の変化や情報化の進展等も相まって、市民が抱える生活等にかかる課題はより個別化、特殊化している。そうした中、図書館は、知の情報拠点としてこれまで以上に市民生活に役立つよう、集積した情報を市民に還元していくことが求められると考えられる。

引き続き身近に利用しやすい図書館としてのサービスを充実させる一方、市民が必要な情報に接し、自らの抱える様々な課題解決に繋げることができるよう、蔵書の構築や開架の工夫を図るとともに、レファレンス等の専門的なサービスによりサポートに努める。

また、身近に利用してもらうためのきっかけになるよう、これらのサービスのPRに一層取り組む。

取組方針2 ICTを活用した図書館サービスの充実

情報化の急速な進展に伴い、インターネットなどを利用した情報収集が一般的なものとなりつつあることから、インターネットを通じた情報提供などにより一層の充実に取り組む。

また、広島市立図書館所蔵の貴重資料について、後世に確実に引き継ぎ、将来にわたって市民が活用できるようデジタルアーカイブ化に取り組むとともに、電子データとしての利点を生かしインターネット等で積極的に公開するよう努める。

その他、図書館としての貸出・返却等基幹的なサービスのほか、専門的なサービスの充実により一層注力できるよう努めるために、ICTを活用して日常的な業務の効率化や蔵書の適正な管理が図れるよう検討する。

取組方針3 市民や他機関と連携した図書サービスの充実

限られた予算のもと、多様な市民のニーズに対応していくため、他機関等との連携を一層強化していく。特に広島県立図書館をはじめとする公共図書館、大学図書館等とより密に連携し、利用者に多様な資料を提供する。

また、読書の習慣を身につけ、大人になってからも図書館の利用者となってもらえるよう、保育園、幼稚園、学校ともより一層の連携を図り、子どものころから読書に親しんでもらうようなきっかけづくり、環境づくりに取り組む。

また、行政だけでは幅広く効果的な図書サービスや読書活動を推進することは困難であるため、それぞれの分野で専門的な情報、ノウハウを持つ関係機関、団体等との連携、協働を拡大するとともに、ボランティアの活動の場の提供等に取り組む。

2 体系

取組方針1 きめ細かな図書館サービスの充実

- 1 魅力的かつ個性ある蔵書の構築
- 2 市民に身近な貸出・返却サービスの充実
- 3 課題解決の場としてのアピールと機能強化
- 4 快適な空間づくり
- 5 図書館利用のきっかけづくり

取組方針2 ICTを活用した図書館サービスの充実

- 1 インターネットを活用した図書館の情報提供の充実等
- 2 貴重な資料のデジタルアーカイブ化の推進
- 3 電子書籍への対応
- 4 ICTを活用した図書館業務の効率化

取組方針3 市民や他機関と連携した図書館サービスの充実

- 1 市民との連携
- 2 他の公立図書館や大学図書館、民間との連携
- 3 保育園、幼稚園、学校等との連携

3 具体的な取組

取組方針1 きめ細かな図書館サービスの充実

1 魅力的かつ個性ある蔵書の構築

広島市立図書館のネットワークを生かし、中央図書館と各区図書館が役割を分担し、効率的に図書を収集する。

収集した図書資料については、市民の抱える課題を自ら解決するために活用できるよう、わかりやすい開架や情報提供を行う。

特に平和・原爆に関する資料や、広島文学資料、郷土資料等、広島に関わる資料の収集・活用については、個人あるいは他の公共図書館等においては難しく、広島市立図書館の特色であるため、時を越えた知の情報拠点として、引き続き積極的に取り組む。

具体的な取組

- ・原爆・平和資料・地域資料の積極収集、情報提供等
- ・広島文学資料室の充実(積極的な資料収集、公開)
- ・【新】浅野文庫資料の活用(目録解題作成、公開)
- ・テーマ別図書コーナーの充実(闘病記コーナー、多文化コーナーなど)
- ・中央図書館における専門書等の充実(専門書、参考図書、行政資料等)
- ・こども図書館における児童に関わる関連図書の充実
- ・まんが図書館における漫画研究のための漫画関係資料の充実
- ・区図書館における特色ある図書コーナー(環境問題、福祉など)の充実
- ・わかりやすく魅力的な開架図書の配置

2 市民に身近な貸出・返却サービスの充実

インターネットによる検索・予約サービスをはじめ、既に実施しているサービスについて、PRを強化するとともに、引き続き利便性の向上に取り組む。

具体的な取組

- ・貸出・返却・検索・予約等図書館の基本的サービスのPR強化
- ・【新】一人当たりの図書貸出冊数の増
- ・公民館での図書返却サービスの利便性向上の検討
- ・【新】公民館での予約図書受取サービスの開始の検討
- ・【新】インターネットによるリクエスト図書の受付開始の検討
- ・新着図書の書評、ポップ等による紹介

3 課題解決の場としてのアピールと機能強化

市民が抱える課題について自ら判断し、解決するために、図書館が気軽に活用できる場であるということのPRを積極的に行う。

また、課題解決に繋がるよう、レファレンスの提供機会の拡充、専任職員の養成やその能力の向上などレファレンスサービスの充実に取り組む。

具体的な取組

- ・レファレンス（図書資料の調査・相談等）サービスのPR強化
- ・商用データベース（日経テレコン21など）等の活用促進
- ・多様な情報源を活用したレファレンスサービスの充実
- ・行政サービスの充実
- ・ビジネス支援サービスの充実
- ・【新】レファレンス分野別専門職員の養成と専属配置

4 快適な空間づくり

利用者が、出来る限りゆったりと快適に図書や雑誌が読めるスペースや、小さな子どもと一緒に読書等を楽しむことなどが可能なスペース等、レイアウト等の工夫により、快適な空間づくりに取り組む。

具体的な取組

- ・【新】グループ利用席の設置
- ・【新】子どもコーナーの改善
- ・【新】ブックカフェなどのくつろぎ空間の設置
- ・中央図書館の老朽化への対応の検討

5 図書館利用のきっかけづくり

これまで図書館を利用していなかった人にも利用してもらえるよう、既存サービスのPRをはじめ、市民生活に直接関わりのある企画を展開するなど、図書館に親しんでもらい、ひいては読書の楽しさや必要性について理解を広めるきっかけづくりに取り組む。

具体的な取組

- ・既存サービスのPR強化（講演会の場を利用した一口PRなど）
- ・障害者、高齢者、外国人等あらゆる人々へのサービスの充実
- ・展示、講演会、セミナー、おはなし会などの様々な企画の実施
- ・メルマガなどによる行事やおすすめ本の紹介の充実等
- ・図書館周辺の施設・店舗等との広報・事業等の協力体制の構築の検討

取組方針2 ICTを活用した図書館サービスの充実

1 インターネットを活用した図書館の情報提供の充実等

図書館の利用方法や各種サービスのPR、おすすめ本の紹介など、図書館や読書について興味・関心を持ち、より一層利用してもらえよう、インターネットによる情報提供を充実させるとともに、インターネットの活用方法も紹介する。

具体的な取組

- ・【新】わかりやすく魅力的なホームページや携帯電話などの情報端末での情報提供の充実
- ・コンピュータを使った情報活用力向上のための講習会の実施
- ・図書検索機能の向上

2 貴重な資料のデジタルアーカイブ化の推進

浅野文庫、広島文学資料などの貴重資料について、後世に確実に引き継ぐため、デジタルアーカイブ化に取り組むとともに、インターネット等での積極的な公開・活用に取り組む。

具体的な取組

- ・広島文学資料室資料のデジタルアーカイブ化と公開
- ・郷土資料や浅野文庫等貴重資料のデジタルアーカイブ化と公開

3 電子書籍への対応

電子書籍については、若年層を中心にスマートフォンなどの先進機器の利用者が増えており、今後ニーズが高まることが想定されるが、貸出等を行うためには、著作権等国レベルで解決すべき課題が多い。

こうしたことから、国や他の図書館等の動向を注視しつつ、公共図書館として望ましい電子書籍への対応を検討する。

具体的な取組

- ・【新】電子書籍にかかる国や国会図書館等の動向調査等

4 ICTを活用した図書館業務の効率化

ICT技術を活用し、貸出、返却や予約の引当て等の日常的な業務の効率化や蔵書の適正な管理に取り組み、図書館業務の効率化を図る。

具体的な取組

- ・コンピュータシステムの更新
- ・ICTタグの導入による自動貸出等の実施の検討と蔵書の適正な管理

取組方針3 市民や他機関と連携した図書館サービスの充実

1 市民との連携

ボランティア養成講座のより一層の充実など、ボランティア活動に必要な学習の機会を提供し図書館で活動するボランティアの養成に引き続き取り組むとともに、その成果を活かす活動の場を積極的に提供するように努める。

また、図書ボランティア、専門的知識やノウハウを有する市民や団体等と連携して、企画展示や講座等の事業に取り組むとともに、ボランティア等との交流の場を設けるなどにより、図書館の活性化を図る。

具体的な取組

- ・ボランティアの養成と活動の場の拡充
- ・ボランティアや市民、団体等との協働の推進

2 他の公立図書館や大学図書館、民間との連携

都道府県立・市町村立図書館の図書や大学図書館との連携を強化し、市民に多様な資料、情報を提供する。また、広島県立図書館をはじめ、他の図書館との役割分担のもと、本市図書館の蔵書を特色あるものにする。

また、引き続き、高い専門性やノウハウを持つ専門機関等、外部との連携の強化に努め、講演会や講座、展示などの連携事業の充実を図る。

具体的な取組

- ・広島県立図書館との役割分担等連携強化
- ・大学図書館との連携強化
- ・民間機関との連携強化
- ・書店や古書店との連携強化

3 保育園、幼稚園、学校等との連携

保育園、幼稚園や学校等と一層の連携を図り、子どものころから読書に親しみ楽しさを知ってもらえるようなきっかけづくりや、学校図書館の充実等の環境づくりに取り組み、生涯にわたる読書の習慣づけに繋がるよう取り組む。

具体的な取組

- ・子どもの読書活動推進計画の改定
- ・学校、公民館等と連携した読書普及活動
- ・小・中学生への調べ学習の支援
- ・保育園、幼稚園、保健センター等と連携した読書普及活動

おわりに

本書は、平成２３年度に開催した広島市立図書館協議会での意見を踏まえ、広島市市民局生涯学習課が取りまとめました。

【参考】

１ 広島市立図書館協議会開催日

第１回 平成２３年 ５月３１日

第２回 平成２３年 ７月１３日

第３回 平成２３年１２月 １日

第４回 平成２４年 ２月１０日

２ 広島市立図書館協議会委員

氏 名	所属団体又は職業
大森 昌子	市立図書館・学校図書館ボランティア
葛原 生子	広島県立生涯学習センター 生涯学習推進マネージャー
小池 源吾	広島大学大学院教育学研究科教授
菅田 文夫	広島市退職校長会
鈴木 由貴子	市民委員
平 安寿子	作家
竹澤 寿幸	広島市立大学大学院情報科学研究科教授
東 由水枝	キャリアアドバイザー（キャリア支援プロジェクト“彩”所属） 社会人学生ネットワークきらめき代表
丸木 真木子	広島市 PTA 協議会専務理事
山崎 英則	市民委員