

平成28年度 第2回宝塚市立図書館協議会（先進地視察）（報告）

1 先進地視察の日時及び視察先

日時：平成28年10月25日（火）13時～17時30分（マイクロバスで往復）

視察先：①豊中市立千里図書館（視察時間：13時50分～15時）

②箕面市立中央図書館（視察時間：15時30分～16時45分）

2 参加者

委員（6名） 梓委員、中委員、川島委員、山中委員、宗川委員、野田委員

事務局（6名） 中央図書館（森館長、藤野係長、花村係長、西川係長）

西図書館（西田館長、藏野係長）

3 報告等

〔1〕事務局からの事前説明

（事務局）

- ・今回は、北摂地域の「豊中市立千里図書館」と「箕面市立中央図書館」の両館を視察先としましたが、両館とも、ICタグの技術で自動貸出や予約棚を導入して、貸出のほとんどを利用者自身で行う方式を採用しています。
- ・なお、ICタグの導入に際しては、かなりの費用が必要ですが、本市の今後の方向性の検討にあたって、両館の状況を参考にしたいと思っています。
- ・まず、「豊中市立千里図書館」は、千里文化センター「コラボ」というビル（公民館・健康センター・市の出張所・老人福祉センター等が入っている。）の4階にあり、4階のフロアすべてが図書館のスペースになっていて、子ども連れの方でも、気軽に安心して利用できるゆったりした空間になっています。また、10代のヤングアダルト世代が必要とする資料・情報の提供を目的としたコーナーや、ビジネス支援コーナーもあります。
- ・次に、「箕面市立中央図書館」は、平成27年4月にリニューアル工事が完了し、1階フロアが2分割され、子どもたちがのびのびできる「にぎやかエリア」と、静かに読書が楽しめる「一般エリア」とに分かれています。なお、2階部分は、「一般エリア」として、歴史や経済の本を静かに読めるようになっています。また、館内ではコーヒーを飲みながら、ゆっくりと本が読めるようになっています。

〔2〕視察内容

①「豊中市立千里図書館」の視察について

（ア）〔図書館の組織について〕

- ・図書館は、教育委員会の読書振興課に組織されている。
- ・市内の学校図書館（小学校41校、中学校18校、合計59校）の支援も担っており、学校図書館司書の人事管理も行っている。
- ・豊中市の図書館は、地域館が4館、分館が5館で、合計9館となっている。この他に、小規模の図書室が2つあります。

(イ)〔豊中市立千里図書館の概要について〕

- ・蔵書数が約14万冊（一般書約9万冊、児童書約4万冊、参考資料6,500冊）で、市内の図書館9館の中で、3番目に多くなっている。
- ・ターミナル駅に近いという利便性もあり、利用人数は多く、図書館全館の貸出人数の約27%になっている。
- ・千里文化センター「コラボ」は、平成20年2月に開館した複合公共施設で、出張所、老人福祉センター、保健センター、図書館、公民館の5施設で構成されています。文化センター（市民協働部に所属）が施設の一体的な管理を行うコーディネーターの役割を担っています。図書館（4階）の床面積は、1,732㎡となっています。
- ・広域利用については、3市2町（豊能地区の池田市・箕面市・豊能町・能勢町及び吹田市）が対象となっており、広域利用カードが発行される。1人5冊まで貸出できるが、リクエスト希望は出せない形となっている。

(ウ)〔豊中市立図書館の特色〕

- ・平成27年度に、豊中市の図書館は開館70年を迎えました。
- ・全体的な特色としては、市民との協働、子ども読書活動の推進、レファレンスサービス、学校図書館への支援等が挙げられる。
- ・子ども読書活動の推進として、認可外の保育所とも連携を図っている。また、千里文化センター「コラボ」の中の保健センターで、ブックスタート事業を行っている。
- ・レファレンスサービスについては、4館（岡町図書館、千里図書館、野畑図書館、庄内図書館）に、レファレンス専任司書を配置している。
- ・学校図書館への支援については、「とよなかブックプラネット事業」において、学校と公共図書館間の人・物流・情報の連携により、学校図書館の機能向上を図っている。

(エ)〔豊中市立千里図書館の特色〕

- ・乳幼児を含む子どもをとりまく大人へのサービス、ヤングアダルトサービス、ビジネス・就労支援サービス等、以下の項目について力を入れている。
 - (1) 千里コラボでの連携・市民協働
 - (2) 子どもをとりまく大人への支援
 - (3) YAサービス（中高生世代へのサービス）
 - (4) ビジネス・就業支援サービス

- (5) 新聞・法律のオンラインサービス、インターネット端末によるサービス
- (6) 千里ニュータウン、大阪万博関連資料の収集
- (7) 障害者サービスの実施

(オ) 豊中市立千里図書館よりの説明

[ビジネス支援について]

- ・ビジネス支援の対象は、起業しようとする方、経営者の方など、幅広くビジネスに関連する方を対象としています。
- ・起業チャレンジセミナーでは、図書館の職員が5分ぐらい説明していますが、経営者の方も来られていて、経営者の方と交流することもできる。
- ・図書館の窓口で、ビジネス支援関係のことを求められた場合、開館時間内での回答が難しい時には、1週間後に回答したりしている。また、図書館での対応が難しい場合には、他の所へつなぐようにしている。
- ・気軽に相談したり、話せるような雰囲気づくりも重要だと考えています。
- ・必要な資料は整えていきたいと思っているが、セミナー等で弁護士の方にすすめられた本などは、購入するようにしている。

[YAサービス等について]

- ・YAサービスを利用している方の詳細については把握できていませんが、千里図書館の利用者は、在勤の方が多くて、昼休みの時間帯や会社勤務が終わった時間帯の利用が目立っている。平日は午後8時まで開館しているが、今後、開館時間の拡大も検討している。

[自動貸出、返却システムについて]

- ・全館で自動貸出機22台、自動返却機3台、予約棚1台を設置しています。
- ・自動返却については、仮の返却になり、図書館の方でもう一度返却処理を行います。予約棚の本の受取りについて、最初は、利用者うまく伝わらなかった部分がありました。

[職員の意識の変化等について]

- ・自動貸出、自動返却の対応により、カウンターには最小限の人員配置で対応でき、利用者対応がやりやすくなっているが、利用者との接点が少なくなっているため、館内にコンシェルジュ的な職員を配置することも考えたい。

[貸出実績について]

- ・利用者人数は伸びており、リクエストとともに貸出冊数も伸びている。
豊中市立千里図書館の平成26年度の個人の利用者231,507人が、平成27年度は、

284, 297 人に伸びています。

- ・なお、予約棚は、蔵書点検期間中も利用ができ、貸出が可能です。

②「箕面市立中央図書館」の視察について

(ア)〔図書館の現状と課題を踏まえての取り組み等について〕

- ・箕面市の図書館施設は、人口が増える中（約13万人）、平成23年当時、5館1コーナー、合計6施設であったが、市の北部と市街地の東南部には施設がなく、空白地帯となっていた。
- ・箕面市の図書館施設の数は、同規模市と比較して多く、蔵書数や運営経費も近隣市の1.5倍以上となっており、厳しい財政状況の中で、図書館の運営について、検討が迫られていた。なお、運営経費の約7割が人件費であり、人件費の問題は避けて通れないところであった。
- ・それまでも、図書館独自で見直しは行っていたが、大胆な改革にはなっていなかった。
- ・最終的に、平成23年度の業務の見直しの中で、「ICタグ導入」により、「図書館を減らさない」、「直営を続ける」、「業務の効率化を徹底的に行う」ことを前提として、「新しい図書館の経費を生み出し」、「図書館サービスを充実する」ことを目指した。
- ・「業務の効率化を徹底的に行う」ことについては、現状の図書館業務を洗い出し、各司書職員が分担している仕事の種類ごとに、どれだけの時間がかかっているかを分析した。
- ・カウンター業務に限定すると、貸出と返却とを合わせて、全体業務量の3分の1以上（38%）、予約処理に約4分の1（24%）になっている。また、配架・書架整理といった作業にも14%の時間を要していた。
- ・そこで、貸出、返却、予約処理、配架・書架整理の4つの仕事の効率化をめざすことで、高い効果が得られると考えた。
- ・「業務の効率化」に当たっては、カウンター業務の見直し、内部業務の見直し、1日の業務量の平準化、その他の見直しを行った。

(イ)〔ICタグシステムの導入等について〕

- ・自動貸出は、利用者と職員とのコミュニケーションを低下させ、高齢者にとって使いにくいのではないかという危惧もありましたが、導入当初は職員が機械の横に居て対応し、導入3カ月ぐらいで定着したと認識しています。
- ・利用者アンケートを見ても、自動貸出の方式で便利になったとの意見が多かった。
- ・アクションプランの一環で、人件費等の削減した経費を、新しいサービスや資料の充実に充てるということを説明し、利用者にも納得してもらった。
- ・ICタグ関連経費としては、保守関係経費を除いて、それまでの既存のシステムに追加設定したのですが、平成22年度に「住民生活に光をそそぐ交付金」で買い取りの形をとっています。また、蔵書約70万冊へのICタグの貼付については、平成23年度

に、同交付金で対応しました。

- ・ I C タグ導入により、平成 24 年度から段階的に人員を整理し、平成 26 年度にも人員の見直しを行った。
- ・ 「業務の効率化の効果」としては、新館オープン前の段階で、人員体制の見直しにより、人件費が年間約 9,700 万円の削減になり、効率化のために必要な経費 1,300 万円を差し引くと、「効率化による効果額」として 8,400 万円が生み出されています。
- ・ その後、平成 25 年 5 月に、新館（小野原図書館）のオープンがされました。
- ・ 図書館施設が 6 館から 7 館になりましたが、図書館の運営経費を比較すると、「6 館当時の運営経費」が 3 億 9 千万円なのに対して、「業務見直し後の 7 館の運営経費」は 3 億 4,900 万円と 4,100 万円の減となっています。

(ウ) [箕面市立中央図書館のリニューアル（平成 27 年 4 月）等について]

- ・ 1 階には、子どもが利用するコーナーもあり、高齢者からすると、子どもの声がうるさく感じられて、静かに本が読めなくて利用しにくいという意見が多かったので、「子どものコーナー」と「大人のコーナー」に分けて、双方が落ちつけるようにという発想で、1 階のリニューアルを行いました。なお、「子どものコーナー」には、「キッズスペース」を設けました。リニューアルに関する経費は、約 7,500 万円で、「地域の元気臨時交付金」を活用した。
- ・ 箕面市の図書館数は多くて、人口が同規模の市との比較では、一人あたりの貸出冊数は常に 10 位以内に入っています。平日の利用は少なく、利用者も本を借りてすぐ帰ることがほとんどであるので、もう少し施設に滞在しやすいようにしたいと考えました。また、親子連れが多くても、静かな空間が確保できるように、天井までの書架を設置して、区切るようにしました。なお、リニューアル後、BGMとして、音量を絞ってクラシック音楽を流しています。
- ・ これまで暗いイメージがありましたので、床を張り替え、照明を追加し、飲食できるスペースを、「大人のコーナー」と「子どものコーナー」の両方に設けました。飲食については、これまで、本が汚れる、図書館でのマナーが乱れると、マイナスイメージで考えていましたが、飲食を許可したことについて、約 70%の利用者から好意的に受け止められていると認識しています。なお、今の所、飲食に関するトラブル等は起きていません。
- ・ 2 階については、経済、金融、社会学、労働、社会福祉などの蔵書スペースで、ハード面では、大きくは変わっていません。
- ・ また、図書館施設のすぐ横が公園なので、屋外にウッドデッキテラスを設置した。

(エ) [貸出実績について]

- ・ 利用者は、平成 24 年度に、I C タグを導入して以降増えている。また、平成 27 年度のリニューアルにより、貸出状況から推計して、全体の利用者は増えており、子ども連

れの貸出が20%ぐらい伸びている。予約件数を見ても、平成27年度が約32万冊の予約であり、以前の約24万冊と比較して、約8万冊増えている。