

新たなサービス向上の方策

(1) 取次拠点

区立図書館は文京区の面積 11.31 km<sup>2</sup>に8館3室の図書館を設置しているが、白山1丁目や向丘・西片地域は、他の地域と比べると区立図書館までの距離が比較的遠く、不便と感じている区民の方もおり、図書館設置や、予約資料の受取場所として区有施設や駅などを活用してほしい等の要望が寄せられているところである。

そこで、新たなサービス向上のひとつとして、区職員のマンパワーの活用ができる地域活動センター等区有施設を利用し、予約等の資料の受け取りを行う取次拠点の設置を目指す。

① 取次拠点設置の効果

- ア 近隣の高齢者等新規の図書館利用者の開拓が可能になる。
- イ 既存の利用者の利便性が高まる。
- ウ 地域活動センター等を日常利用しない区民の来館が見込まれ、施設の利用拡大が期待できる。

② 設置場所の候補

下記の区有施設を優先とし、必要に応じて順次検討していく

- ア 向丘地域活動センター
- イ 駒込地域活動センター

※地域活動センターの開館日及び開館時間

月～金曜日	午前9時～午後8時
土・日曜日、祝日	午前9時～午後5時

③ 業務内容

予約資料（図書・雑誌・CD等）の貸出・返却

④ 業務量

図書館として大幅な業務量の変化はないと想定するが、取次拠点においては、どの程度の利用になるか現状では不明である。

## (2)区民優先のあり方

### ① 現状

文京区立図書館では、資料を含む図書館サービス利用全般にわたり、区民、区外の、区別なく利用が可能な運営を行っている。

### ② これまでの経緯

区民以外への貸出は、昭和 26 年に東京市立図書館から移管された当初から実施してきた。その後も「いつでも、どこでも、誰でも」と言う機運から、開かれた図書館運営をしてきた。

しかし近年では、他区の図書館整備が進んだことに加え、利用者の要望として、期限を守らない利用者への制限や、区民プレミアム付与への意見も寄せられてきている。

この文京区図書館サービス向上検討委員会の中でも、全ての利用者に対してサービス向上を目指すことや、誰もが図書館を利用できる、より良いサービスの提供への意見がある一方で、区民利用を優先するための利用資格制限の導入を求める意見もある。

#### 公共図書館運営の原則

- ・すべての人が平等に利用できる。(公開の原則)
- ・原則として無料である。(無料の原則)
- ・国および地方公共団体によって経費が調達される。(公費負担の原則)

主な根拠: 図書館法、図書館の自由に関する宣言、ユネスコ公共図書館宣言

図書館法は、特別法である。そのため他の法令に優先して適応される法律である。

### ③ 利用者の状況について

#### ・利用者数(貸出)24 年度

4,078,213 件 (区内 66%、区外 34%)

#### ・予約・リクエスト件数

H16 年度(インターネット予約を開始した初年度)(11 か月分)

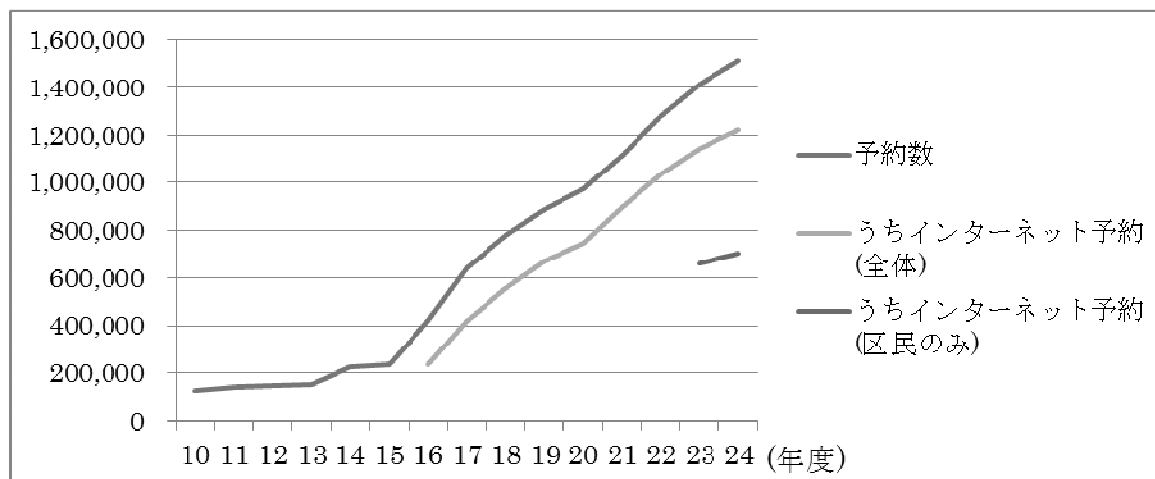
総予約件数 421,917 件(内ネット予約 55.7%)

H23 年度

総予約件数 1,414,647 件(内ネット予約 80.8%、ネット予約内区民 57.9%)

H24 年度

総予約件数 1,515,438 件(内ネット予約 80.8%、ネット予約内区民 57.3%)



H16 年度と H24 年度を比較すると、総予約数は、3.6 倍。内インターネット予約は 5.2 倍になる。

区民のみの数は、平成 23 年度以降しか統計データはありません。

#### ④ 23 区内閲覧規則調査 (平成 26 年 2 月 真砂中央図書館調べ)

ア 利用登録要件で、制限をしている区

14 区/23 区

主な例:23 区在住・勤・学、都内在住・勤・学、隣接自治体を含むなど

イ 利用時に制限がある場合

貸出期間(0 区/23 区) 貸出期間に差を設けている区はない

貸出点数(2 区/23 区) 例:千代田と足立は区民の 1/2

Web 利用(2 区/23 区) 例:千代田、北(ネット利用の制限)

予約点数(2 区/23 区) 例:千代田、足立

取置期間(0 区/23 区) 取置期間に差を設けている区はない

未所蔵リクエスト(9 区/23 区) 例:在住のみ(3 区)、在住・勤・学(6 区)

参考資料 別紙:【23 区閲覧規則調査】

#### ⑤ 区民優先の考え方(導入する場合)

何を優先するべきか、資料の貸出・予約やリクエスト、または閲覧席もしくは行事参加とするか。

区民要望では「パソコンからの予約は在住、在勤、在学に限り、それ以外の方は窓口での受付にするなど区民利用にプレミアムを付けるべきだと思う」、「文京区在住の人は予約の優先順位等を行うべき」などの意見がある。

目的：区民へのスムーズな資料提供に結び付く仕組みづくり

視点：公共図書館運営の原則に留意する

提案

ア 区民と区民以外の利用者間に、予約点数に差を設け、相対的に区民へ希望の資料が渡りやすくし、その読書要求に応える。

イ 在勤・在学の利用者には、区民相当のメリットを与える。

ウ 文京区未所蔵資料へのリクエストは、区民(相当)利用者からのみ受け付ける。

エ 区民(相当)利用者からの、新刊資料への予約を一定期間優先する。

オ 相互貸借、大学図書館の紹介状等のサービスは、区民(相当)利用者へのみ行う。

参考資料 別紙:【利用者区分によるサービス内容の一例】

カ 併せて検討をしたい事項

登録有効期限：現在、定めがなく、システム更新の際などに不定期に削除をしている。

→ 一定年数の未利用で登録削除とし、必要以上の個人情報の保有を避ける。

延滞者への利用制限：現在 1 月以上で貸出の禁止の外、予約データが削除される。

→ 延滞中には、新たな貸出、予約受付を制限し、資料管理の適正化を図る。

登録データの確認作業：現在、在勤、在学状況は確認の際に証明を求めている。

→利用者データ更新時に、確認書類の提示を求める。

## 23区閲覧規則調査

2014/2/5現在(各区ホームページ調査による)

### 隣接区

	登録制限	貸出に関する制限	予約に関する制限
千代田区	A在住・B在勤・在学・Cその他	web図書館(電子書籍)の利用はABのみ 全館で図書A10冊、BC5冊、視聴覚資料他はAB共通	
中央区			
港区	23区に在住・在勤・在学		
新宿区	都内在住と区内在勤・在学		
文京区			
台東区	23区在住と区内在勤・在学		未所蔵リクエストは区内在住・在勤・在学のみ可
墨田区	在住・在勤・在学と隣接区在住(足立区・荒川区・江戸川区・葛飾区・江東区・台東区・中央区)		未所蔵リクエストは区内在住・在勤・在学のみ可
江東区	在住・在勤・在学と近隣区在住(中央・港・墨田・葛飾・足立・江戸川)		未所蔵リクエストは区内在住・在勤・在学のみ可
品川区			未所蔵リクエストは区内在住のみ可
目黒区			未所蔵リクエストは区内在住のみ可
大田区	在住・在勤・在学 ※ただし、在勤・在学は口頭で確認するだけ。(2012/8/27電		
世田谷区			
渋谷区	都内に在住・在勤・在学		
中野区	在住・在勤・在学と隣接区在住(新宿区・渋谷区・杉並区・豊島区・練馬区)		
杉並区	在住・在勤・在学と隣接区市在住(練馬区・中野区・渋谷区・世田谷区・三鷹市・武蔵野市)		未所蔵リクエストは区内在住のみ可
豊島区			
北区			インターネット予約は在住・在勤・在学のみ可 未所蔵リクエストは在住・在勤・在学のみ可
荒川区			
板橋区	在住・在勤・在学と隣接区市在住(豊島区・北区・練馬区・和光市・戸田市)		
練馬区	在住・在勤・在学と隣接区市在住(板橋区・豊島区・中野区・杉並区・武蔵野市・西東京市・和光市・新座市・朝霞市)		
足立区	A在住・在勤・在学、B23区・近隣市在住(草加市・八潮市・川口市)	全館で図書A20冊、B10冊、視聴覚資料他はAB共通	A20冊、B10冊まで。 未所蔵リクエストは在住・在勤・在学のみ可
葛飾区	在住・在勤・在学と隣接区市在住(足立・江戸川・墨田・江東区・三郷・八潮・松戸・市川)		未所蔵リクエストは在住・在勤・在学と江東5区在住のみ可
江戸川区	在住・在勤・在学と隣接区市在住(葛飾区・江東区・墨田区・足立区・市川市・浦安市)		

## 利用者区分によるサービス内容の一例

利用者区分 /サービス	館内閲覧	貸出利用	所蔵資料予約	未所蔵(新刊) リクエスト	相互貸借	紹介状	Webレファ レンス
		点数 (本/CD/DVD)	点数 (本/CD/DVD)				
区民 在勤・在学		20/10/2	20/10/2				
それ以外		20/10/2	10/5/1 新着資料不可	×	×	×	地域資料 限定

レコードはCDと同じで、VideoはDVDと同じとする

## 現行のサービス内容

利用者区分 /サービス	館内閲覧	貸出利用	所蔵資料予約	未所蔵(新刊) リクエスト	相互貸借	紹介状	Webレファ レンス
		点数 (本/CD/DVD)	点数 (本/CD/DVD)				
区別なし		30/10/1	15/5/1				

貸出点数が、20点を超える区民は、全体の1%以下(平成26年1月26日調べ)

レコードはCDと同じ

Videoは貸出、予約ともに2点まで

### (3) 今後の図書館広報

#### ①図書館広報の現状

区立図書館の広報としては、「区報ぶんきょう」に真砂中央図書館が各館の行事等の記事を取りまとめて掲載したり、区内のケーブルテレビ(CATV)で案内などを行っている。また、図書館ホームページに行事等のお知らせを掲示するとともに、各図書館では、広報誌及び全館の行事案内やチラシを作成し配布している。

#### ②ソーシャルネットワークサービス(SNS)の活用の現状

現在、文京区では、ツイッターやフェイスブックの公式アカウントを広報課が取得し、運用ポリシーを定めて管理運用しており、各所管課は記事や情報を提供している。

##### ア ツイッター

区公式ツイッターでは次のような情報を発信している。

- ・区が主催、または共催しているイベント情報
- ・公募委員の募集やパブリックコメントへの参加周知など
- ・入園募集や納付期限のあるものなど申込開始日や締切日を広く周知したい情報
- ・災害発生時の施設被災状況や水位情報など区民生活に差し迫っている重要な情報
- ・その他文京区に関連する区民のニーズの高い情報や周知する必要性が高い情報

ツイート文は、基本的に区のホームページに掲載されている情報であり、区ホームページを補完するものである。なお、ツイッターは文字数に限りがあるため詳細情報は関連のリンクで確認することになる。

##### イ フェイスブック

区公式フェイスブックでも、ツイッターとほぼ同様の情報を発信するが、情報量が多く写真を掲載することができ、行事の開催状況などのお知らせなどにも活用されている。

#### ③図書館としての今後の方向性

従来からの「区報ぶんきょう」や図書館ホームページで行事等のお知らせの掲示に加え、今後、各図書館で行うイベントや特集展示などについて、広報課に情報を提供してツイッターやフェイスブックに記事の掲載をすすめていく。

また、図書館ホームページにおける各図書館の行事等の情報掲示について、見やすさやわかりやすさと即時性の観点から図書館システムの更新に合わせて改善を図っていく。

\*アカウント：ユーザーがネットワークやコンピュータなどにログインするための権利