

2023.9.11

教）中央図書館調整担当課

## 調査研究の概要

## 【目的】

「さっぽろ読書・図書館プラン2022」に示された観点、基本理念、基本方針を踏まえて各種調査（下記①～③）を実施し、その結果を分析、考察したうえで「札幌市の図書館の将来の在り方」を提案する。

## 【業務実施業者】

丸善雄松堂株式会社

## ①地域特性調査

## 【調査方法及び目的】

## ①地区図書館等の訪問調査

R4.10.6～8にかけて、地区図書館9館、図書・情報館、えほん図書館を視察・ヒアリング調査を行い、資料調査と合わせて地域特性等について概況を把握。

## ②市民活動団体の調査

(1)札幌市市民サポートセンターに質問調査を行い、市民活動の特徴を把握。

(2)「さぽーとほっと基金」に登録している「市民まちづくり活動団体」の分析。

## ③「さっぽろ市民カレッジ」の調査

ちえりあで実施している講座（一部は図書館が会場）について調査。

## 【考察】

①各区に特色ある地域資源があり、各館で地域の資料収集を進めているが、積極的な広報や市民活動に結びついたサービス提供はこれから。一部の地区図書館では地域の特色を生かしたイベント実施や学校図書館との支援・協力体制の構築を行っており、これらの取組を共通して広げていく価値がある。

②北・西・白石区等には地元の芸能や歴史資料を保存する市民活動があり、図書館も支援すべき。東・南区の農業、西区の製造業など地場産業があり、地元で役立ちたいと考える企業は多いため、図書館がつなぎ役となることが重要。美術館等と連携し、企画展に合わせた展示やセミナーの実施により、来館のきっかけとすべき。北・南・手稲区では大学と連携したまちづくりをすすめており、図書館が市民団体と大学の研究室をつないだり、セミナーの講師を大学から招いたりできるのでは。

③「さっぽろ市民カレッジ」の中でも、市民が講師となる「ご近所先生企画講座」は、学びを手段とした新たなご近所の縁をつくり出し、講師自身にとっても活躍の機会となっている。図書館が会場になるだけでなく、ご近所先生候補を支援して講師デビューを促し、各館で実施された内容を情報共有することが求められる。

## ②市民アンケート調査

## 【調査方法】

無作為で選ばれた市民3,000人を対象に郵送による調査を依頼し、844人から回答

## 【調査結果】

## ◇図書館の利用目的

全体の47.2%が「図書館を利用しない」（50代、18～29歳が多め）と回答。理由はアクセスの悪さ、図書館の必要性を感じない等。電子図書をはじめとする機能充実やイベント開催、施設複合化による利用促進への取組が必要。

18～29歳、30代は他の世代より「学習する」目的での利用が多かった。

「気分転換・時間つぶし」の利用が一定数あり、特に70代が多かった。

## ◇利用しているものでもっと充実させてほしいサービス・機能

「集中できる個人席」「カフェスペース」「便利な場所の貸出返却カウンター」の3つをもっと充実させてほしいと感じている利用者が多くなっている。

## ◇今後、特に充実させてほしいサービス

「Wi-Fiなどのインターネット環境(48.5%)」「開館日数・時間の延長(25.8%)」「芸術や文化の様々な情報との思いがけない出会いを提供する展示(24.9%)」が求められている。全体平均と比較して、18～29歳、30代では「デスクワーク・会議に使える場(コワーキングスペース)」が、70代では「読書・調べものの相談(レファレンスサービス)」が多く求められた。

## ◇図書館で参加したいイベント

「パソコン・スマホ教室(23.1%)」「病気や介護関連(22.5%)」「健康やより良い生き方(ウェルネス)(20.9%)」が関心が高かった。全体平均と比較して、30代では「子供と一緒に参加」や「子育ての悩み解決」が、40代では「アウトドア・食などの事業者と連携したもの」が、70代では「健康やより良い生き方(ウェルネス)」及び「病気や介護関連」が高かった。

## ◇地域課題

「高齢者介助・介護(41.0%)」「地域の安全・防犯(33.8%)」「医療・健康増進(27.1%)」の関心が高かった。これらの課題解決の直接的機能を図書館が担うことは難しいが、講座の開講や相談窓口の設置といった間接的機能により貢献できる。

また、図書館と併設される公共施設が連携しコミュニティ形成の拠点とするといった施策の検討も望まれる。

## 【考察】

・全体の47.2%が「図書館を利用しない」との回答だったが、実際はさらに多いと想定される。貸出券の登録者数は約33.3万人（札幌市人口の約17%）

・学びの実態について、幅広いジャンルで学びが行われているが、教室やグループで体験している人は少なく、個人で学ぶ人が多いことがわかる。

・学びや活動のジャンルについて、「くらし分野(54.7%)」に次いで「スポーツ健康分野(39.0%)」が多く、図書館では従来、静寂を求められてきたため、体育施設との隣接は相性がよくないと考えられてきたが、複合化においては注視すべき。

### ③他都市図書館の調査

#### 【訪問調査先】

福島県須賀川市、神奈川県大和市、愛知県安城市・豊橋市、群馬県太田市、板橋区

#### 【近年の図書館サービスの動向】

##### ◇駅前・複合・融合

利便性が高い駅前や複合施設に図書館が位置し、賑わい施設として期待されることが非常に多くなっている。また、図書館機能とほかの用途が積極的に協働することを意図し、極力壁を設けず一体感をねらった「融合型」の施設も増えつつある。

##### ◇サードプレイス

自宅・職場（学校）に次ぐサードプレイスとして、居心地のよい滞在型が注目され、座席の多さや、書架、サイン、照明など、トータルな計画が求められる。

##### ◇課題解決

昨今、情報はインターネット検索により容易になったため、図書館が必要とされるには「役に立つ」という要素がより重要。課題解決に役立つ資料を集めるだけでなく、支援機関を隣接させるなど、より踏み込んだ支援の仕組みが登場している。

##### ◇市民参加

新しい図書館サービスの形を探るにあたって、市民を交えた話し合いを多く重ねた事例が増えている。アンケート、パブリックコメント、ワークショップ、検討会等。

##### ◇個性化

公共サービスは平等が原則であるが、財政は厳しい上に図書館は新たな魅力が求められている。平等原則の上に「個性」を加えることの効果が期待されている。

#### 【他都市事例からの考察】

##### (1)基本的サービス

場所・世代を問わず、広く図書館サービスをとどけるため、多くの都市で複数の図書館を配置し、役割分担と連携を実施している。資料(図書)が新鮮であり、選書・棚づくり・相談において、司書の働きにより、魅力ある図書館にしている。

##### (2)図書館の新しい姿

##### ◇学びの場の提供

飲食・会話・勉強利用などの禁止事項を減らし、学びの場として、対話可能なグループ室の設置。運動や料理教室等の貸室と図書館資料が隣り合っている等。

##### ◇DXによる向上

司書のマンパワーをレファレンスサービスや企画・連携など、より生産的な働きに向けるためにも重要。安来市では、セルフ貸出機が多数並び、セルフ予約本取り置き装置も導入。ICタグ装備によるメリットは、利用者にも職員にも大きい。

##### ◇地域を変える核となる

図書館が地域の活性化の一翼を担うことを期待され、新施設の構成を固めない段階から、ワークショップ等で市民の声を吸い上げ、図書館づくりを具体化する等。

##### (3)施設のかたち

##### ◇心地よい居場所

滞在型の図書館では場の作りこみ、家具の選択など入念に設計されている館が多く、特にカフェは居心地のよさに直結している。

##### ◇ユニバーサルデザイン

誰もが安心・安全に公的施設をつかうためバリアフリーは重要。1970年代にエレベーターがない2階建ての図書館が多く建てられたが、バリア解消が今後の課題。

##### ◇音のコントロール

多くの館では小声の会話を認める方向にある。一方で、静かな環境で集中したいというニーズもあり、専用の部屋を作り音環境をコントロールするケースも。

#### ◇指定管理者制度

##### <期待される長所>

民間のノウハウを活用することで、コストを増大せずにサービスの向上を図ること。開館日数を増やすことや開館時間の延長、接遇の向上等。

##### <懸念される短所>

職員及びレファレンスの質の担保が難しいこと、ニーズの変化に対応しにくいこと。指定管理者の働きに対し、チェックが必要になり、費用面での効果の足枷となる場合がある。

##### <指定管理を導入する場合の満たすべき要件>

①地域特性や住民ニーズを把握した体系的な選書、図書館サービス、各種企画を行う上で必要になる専門職員による継続性

②これからの図書館の在り方を展望すれば不可欠となる市民との協働や他部局、関係機関との連携の実現と継続性

③硬直化した主従関係ではなく、発展性や柔軟性を持つ仕組みをつくり、コミュニケーション力を保持すること。

### 札幌市の図書館の在り方の提案、およびその効果

