

新千代田図書館調査研究報告書

受託研究「新千代田図書館のあり方に関する検討」

国立情報学研究所

新千代田図書館検討委員会

はじめに

本報告書は、千代田区よりの受託研究「新千代田図書館のあり方に関する検討」における調査研究結果をとりまとめたものである。この調査研究を実施するに際して、国立情報学研究所では、本研究所の図書館情報学、情報工学、情報科学分野の専門研究者・実務経験者に加えて、筑波大学図書館情報学系葉袋秀樹教授、日本大学理工学部建築学科宇崎勝也講師に協力をお願いして、委員会を組織した。また、最近における公共図書館の急激な変革に鑑みて、新たなサービス展開の事情に精通される、常世田良、菅谷明子の両氏にもご助力をお願いし、千代田図書館の現職員を交えた勉強会を開催するなど、この分野の動向全般を的確に把握、分析できるよう心掛けた。さらに、現図書館への来館者、区民、区内の会社・学校の在勤・在学者、近隣への来街者という4区分に即して、周到なアンケート調査も実施した。

こうした取組により、まとめられたのが本報告書であり、そこでは、3年程先に開館が予定される新千代田図書館に期待される諸機能、サービスについて、現状の分析と将来動向の見通しを踏まえつつ、千代田図書館の立地に即した各種の提案を行っている。昨今、利用者要求の多様化と情報通信技術の進展には急激なものがある。同時に、公共図書館の運営を担う地方自治体を取り巻く環境の変化もまた激しい。こうした状況下においては、3年先とはいえ、新千代田図書館の将来像を、細部に亘って確定的に策定するには困難が大きい。

本報告は現時点における調査分析結果をとりまとめているが、今後における新千代田図書館の具体化の過程においては、この地域における経済、社会、行政等の環境条件の変動を折り込みつつ、機動的に対処してゆくことが何よりも重要である。この面で千代田区の関係各位の今後の尽力にまっところは非常に大きい。本報告が、いささかなりともそうした努力の支えになれば、検討委員会一同として、大いに幸いとするところである。

平成16年2月27日

新千代田図書館検討委員会委員長
根岸正光

目 次

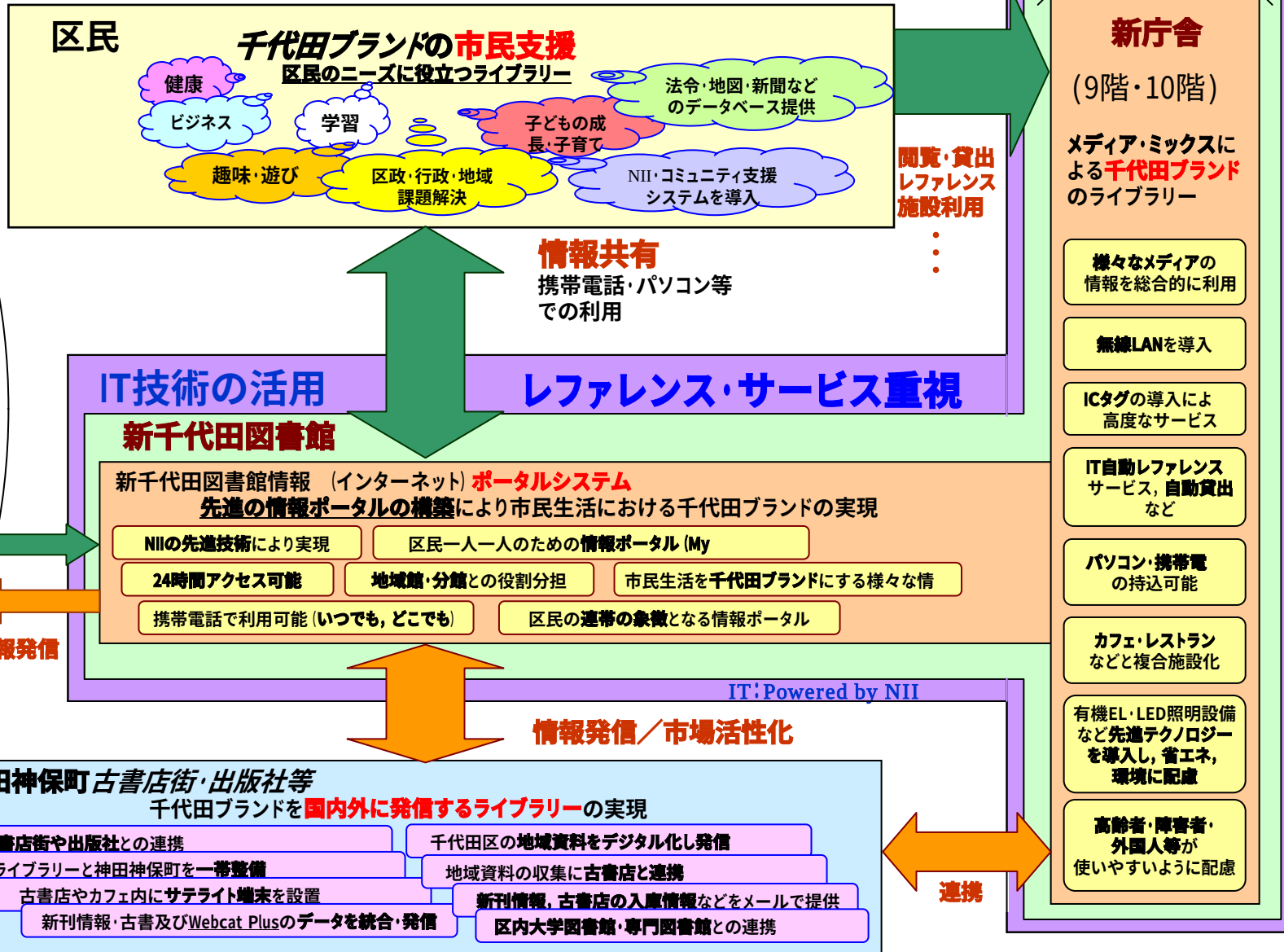
要旨	1
本文	8
1. 公共図書館の動向と今後の課題	9
1.1. 現代社会における図書館の役割	9
1.1.1. 図書館の役割	9
1.1.2. 図書館の発展段階	9
1.1.3. 最近の社会の動向	11
1.1.4. 学習・知識・情報と図書館	11
1.2. 図書館法と図書館政策	11
1.2.1. 図書館法の規定	11
1.2.2. 国の図書館政策	12
1.2.3. 図書館にも関わる国の政策	13
1.3. 図書館の3つのモデル	13
1.3.1. 3つのモデルの概要	14
1.3.2. レファレンス・サービスの意義	14
1.3.3. 組織・団体へのサービスの意義	15
1.3.4. 新しいモデルの実現に向けて	15
1.4. これからの図書館サービスのあり方	16
1.5. 新しい図書館像の意義	17
2. 新千代田図書館の基本機能	18
2.1. 現千代田図書館と区の概況	18
2.2. メディア・ミックスによる情報提供	21
2.3. 仕事や調べ物の支援	23
2.4. 多様な市民要求への対応	24
2.5. 書店・出版社との連携を通じた地域振興	26
2.6. I Tの徹底活用	26
2.7. まとめ	29
3. 新千代田図書館の機能設計	31
3.1. メディア・センター／ポータル機能	31
3.1.1. 資料	31

3.1.2. サービス	33
3.1.3. 図書館ポータル形成	36
3.1.4. 要員	38
3.2. 多様な市民要求への対応	39
3.2.1 住民サービス	39
3.2.2. ビジネス支援サービス	44
3.3. 地域振興への貢献と対外発信	47
3.3.1. 神田神保町図書データベースの構築と発信	47
3.3.2. 神田神保町古書店を専門レファレンスとして活用	48
3.3.3. 神田神保町インフォメーション・センター開設	48
3.3.4. 出版文化に関する企画展の開催	48
3.3.5. 貴重本のオンデマンド・デジタル・アーカイブ化	49
3.4. I Tの徹底活用	50
3.4.1. I Tの活用によるメディア・ミックス環境の実現	50
3.4.2. I Tの活用による図書館業務の効率化・高機能化	51
3.4.3. その他のI T活用	52
3.4.4. 情報サービスのヒューマン・インターフェース	53
3.5. 図書館建築・フロア計画指針	57
3.5.1. はじめに	57
3.5.2. 図書館の機能	57
3.5.3. 新千代田図書館に対するアイデアや希望	59
3.5.4. 空間イメージ	61
3.5.5. フロア計画の考え方	64
3.6. サービスの自己評価	67
3.6.1. 評価・分析する対象と方法	67
3.6.2. 評価の規準・基準・指標	67
3.6.3. 図書館経営と評価	69
4. アンケート調査	77
4.1. 概要	77
4.2. 調査方法	79
4.3. 調査結果	81
4.3.1. 回答者のプロフィール	81
4.3.2. 千代田図書館の利用頻度	92
4.3.3. 千代田図書館を利用しない理由	94

4.3.4. 千代田図書館の利用曜日	97
4.3.5. 千代田図書館での1回あたりの滞在時間	98
4.3.6. 図書館資料の利用目的	99
4.3.7. 図書館で借りた本等の書店での購入経験	100
4.3.8. 千代田図書館のサービス認知	102
4.3.9. レファレンス・サービスの利用・評価状況	105
4.3.10. 千代田図書館の開館時間に対する評価	106
4.3.11. 千代田図書館蔵書で増やしてほしい資料	110
4.3.12. 周辺書店等の本検索システムのニーズ	115
4.3.13. 商用データベース検索システムのニーズ	117
4.3.14. インターネット端末のニーズ	119
4.3.15. ネット接続可能な区画のニーズ	121
4.3.16. 電子メールお知らせサービスのニーズ	123
4.3.17. カフェや自販機のニーズ	125
4.3.18. 予約本の宅配サービスのニーズ	127
4.3.19. 駅や町中への返却ポストのニーズ	129
4.3.20. 図書館にあった方がいいと思うサービス	131
4.3.21. 1ヶ月あたりの本の購入冊数	132
4.3.22. 1ヶ月あたりに図書館で借りる本の冊数	135
4.3.23. インターネット利用状況	138
 主要参考文献	 140
 付録	 148
A.1. 千代田図書館と区の現況に関する基本データ	148
A.2. アンケート調査票	150
A.2.1. 来館者調査	150
A.2.2. 郵送による区民調査	154
A.2.3. インターネットによる区民／在勤・在学者調査	160
A.2.4. 図書館周辺の通行者調査	165

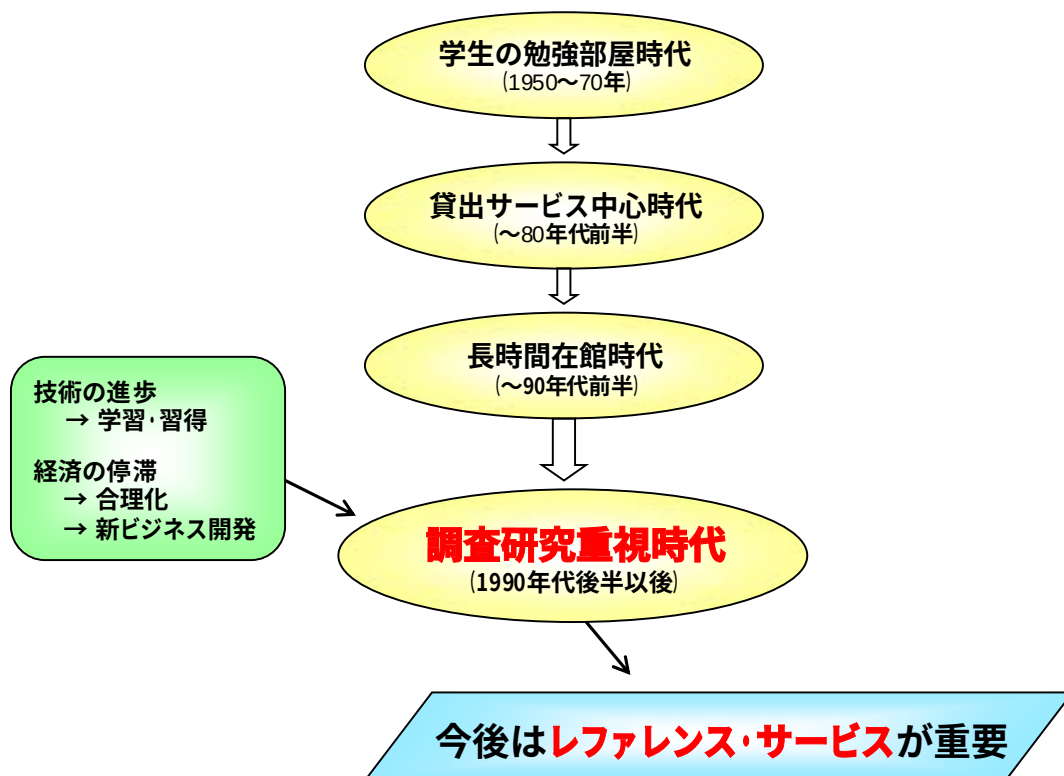
千代田ブランドのライブラリー建設

※千代田ブランド：日本の中心、普遍・伝統、超先進、粋と美



要 旨

公共図書館は、市民の教養・調査研究・レクリエーション等のために、様々な資料を収集・整理・保存し、すべての人々に提供する社会教育施設である。図書館は、かつては学生の勉強部屋であり、また、読書を目的とした図書の貸出が中心的なサービスであった。しかし、急激な技術発達一方で、長期にわたる経済停滞の中で、いわゆるリストラが社会の各方面で進むという状況から、近年では、最新の知識・情報の提供が公共図書館に強く求められるようになってきている。即ち、調査研究や情報提供機能の重視である。こうした機能の実現には、レファレンス・サービス（参考調査）の充実と I T（情報通信技術）を活用したメディア・ミックスによる情報提供が不可欠である。



新しい千代田図書館では、公共図書館でこれまであまり重視されなかったレファレンス・サービスの充実と、先進の I T を駆使した情報提供により、市民サービスの向上を目指し、まさに千代田区に求められている図書館、「千代田ブランドのライブラリー」として、その機能展開を図る必要がある。その為に重要な方針・サービスを以下に挙げる。

(1) メディア・ミックスによる資料提供

従来の印刷メディアによる図書・雑誌に加え，デジタルメディアによる資料を大幅に採用し提供する。例えばインターネットへのアクセスを基本とした各種データベースの提供，電子ジャーナル，電子書籍等の提供である。これらには，最新情報の即時・大量頒布，検索が容易といった利点がある。千代田図書館は印刷メディアとデジタルメディアを効果的に統合した新しいメディア・センターとしての今後の公共図書館のモデルを示すものとなる。現千代田図書館利用者や区民一般を対象としたアンケート調査では，実際，商用データベースの導入やインターネットへのアクセス強化を求める声が多かった。

(2) 調べ物やビジネスの支援

- (a) レファレンス（参考調査）サービスの充実：レファレンス・サービスの充実・高度化は，市民一人一人の主体的活動を支援し，豊かな地域社会の実現につながる。形態としては，利用者との対面によるサービスに加え，電子メールによるサービス，ホームページ上のレファレンス・データベースの公開などが考えられる。また国立国会図書館における立法調査機能のイメージで，区議会議員や区職員，NPOに対する調査サービスを提供することも考えられる。レファレンス・サービスは，図書館が市民や行政等と接し，ニーズを探ることができる絶好のチャンスである。アンケート調査では，現千代田図書館におけるレファレンス・サービスの認知度は低かったものの，サービスを受けた人の満足度自体は非常に高かった。サービスの拡充と周知の徹底により，新千代田図書館におけるサービスの柱になることが期待できる。
- (b) データベースの提供：統計・判例・医療健康情報・人物／企業情報・新聞記事などの各種データベースを導入・提供する。無料のデータベースと共に，有料の商用データベースも導入し，利用者には原則として無料で（図書館予算の範囲で対応不可能なものは有料で）提供する。データベースの提供により，利用者が行える調べ物の深さ・広がりは一躍的に増大する。
- (c) 仕事や調べ物に有用な印刷資料の充実：デジタルメディアのデータベースに加え，調査に有用な印刷メディアの図書・雑誌・白書・年鑑類，特に行政資料や地域資料を収集・提供する。また千代田

区内の大学図書館など他の情報関連機関と連携して、幅広い資料の提供を図る。

(3) 住民サービス

- (a) 生涯学習・コミュニティ形成の支援：NII（国立情報学研究所）では、インターネット上に同じ関心を持つコミュニティ・グループを形成し、問題解決に向けた自発的な学習やポジティブな市民活動を支援するシステム「NetCommons」を開発している。このシステムは、活動・学習の内容をアーカイブ（電子的な形態で蓄積したもの）として残し、社会に広く発信することも支援出来る。千代田図書館のホームページにおいて、NetCommons を公開・運用することで、図書館を中心とした生涯学習・コミュニティ形成が実現する。
- (b) 子どもの成長・子育ての支援：読書は子どもの心の発達に良い影響を及ぼす。また子どものうちに読書を通じて図書館に親しみを持ってもらうことで、大人になってからも図書館を利用し、必要な情報を主体的に入手し、判断できる人材を育てることができる。図書館が子どもの成長を支援することは、民主主義社会にとって重要な戦略と考えられる。具体的には、読み聞かせやストーリーテリング、ブックスタートなどを行う。また子育てに関わる両親への支援として、育児に関する推薦図書リストを作成し、資料の収集・提供を行う。
- (c) 高齢者・障害者・外国人等への配慮：高齢者・障害者・外国人等が使いやすいように配慮することは、結果的には、利用者全体に恩恵をもたらすことになる。具体的には大活字本を増やしたり、図書館への送迎サービスを行う、また外国語資料を増やすなどである。
- (d) 長時間滞在可能な環境の提供：リラックスして楽しく利用できる環境を整えるため、図書館とカフェ・レストランとの複合施設化を図る。後述のＩＣタグを導入し、図書館とカフェ・レストランの間に読み取り装置を設置することで、資料の自動貸出あるいは無断持ち出しの防止が実現できる。

(4) 地域振興への貢献

千代田区には多くの出版社及び書店がある。後者に関しては特に、世界的にも例がない大規模な古書店街が存在している。千代田図書館は、出版・書店業界と連携を深め、図書館と神田神保町一帯を、本を媒介としつつ統合的に整備し、地域産業振興の一翼を担う。まず例えば、千代田区の地域資料の収集を神田神保町の古書店街と連携して行う。また、千代田図書館の蔵書目録システムと、NII の全国（大学）図書館所蔵資料及び新刊書の検索システムである Webcat Plus と、さらに古書データベースの三者を統合し、神田神保町を中核とした一大図書データベースを実現する。このデータベースの検索端末は、まず千代田図書館に設置され、利用者に近辺で入手可能な本の情報を提供する。アンケート調査でも、周辺書店で購入可能な本の検索システムを、図書館に設置してほしいという声が強かった。書店との連携は、新千代田図書館の特色の一つとして非常に有望である。

実際、神保町古書店街との連携は千代田図書館にしかできないことであり、千代田図書館ならではの社会連携活動として推進することができる。また上記の統合データベースは、千代田図書館ホームページの情報ポータルや、NII ホームページでも公開して、世界中から検索できるようになる。これには、検索後、神保町古書店街や出版社に発注できる機能も付加する。これは世界に向けた情報発信であり、グローバルな視点に立った地域振興と言える。神保町の古書店街は、実際世界有数のものであり、こうした一種の広報活動を通じて、世界文化遺産への登録も非現実的ではないと考える。

以上は千代田区の書店・出版社との連携だが、区内大学図書館との連携も深め、幅広い資料・サービスを利用者に提供すると同時に、大学を通じた地域振興も促進するべきである。

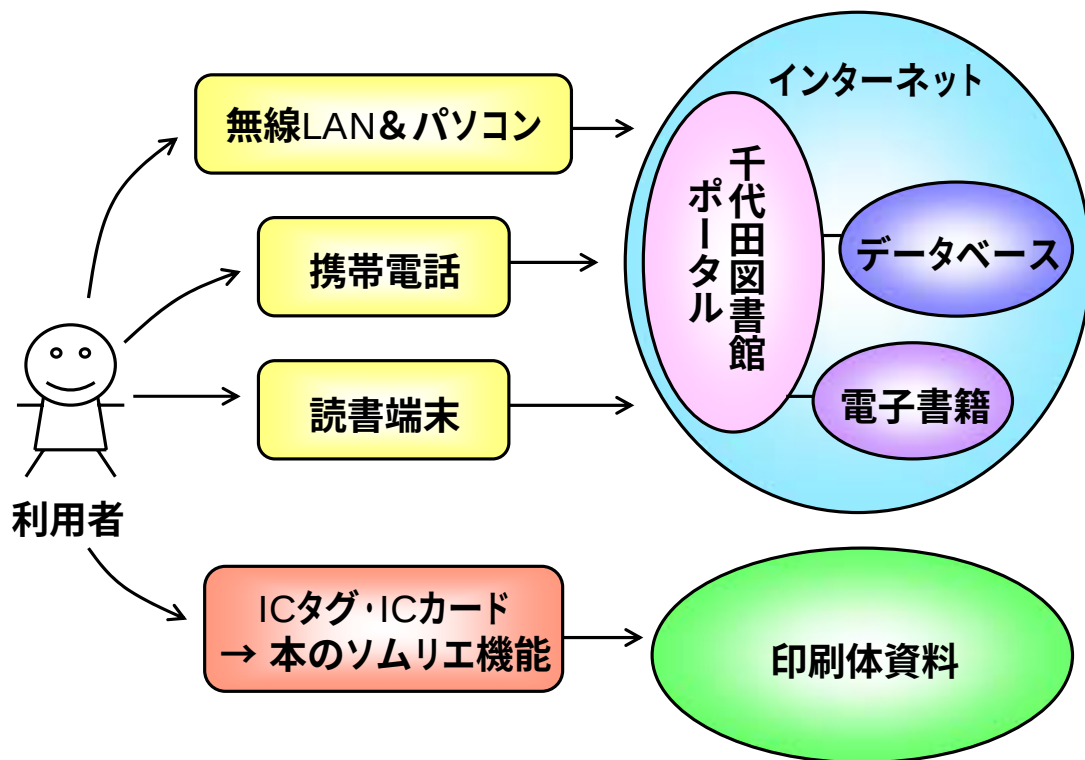


(5) ITの徹底活用

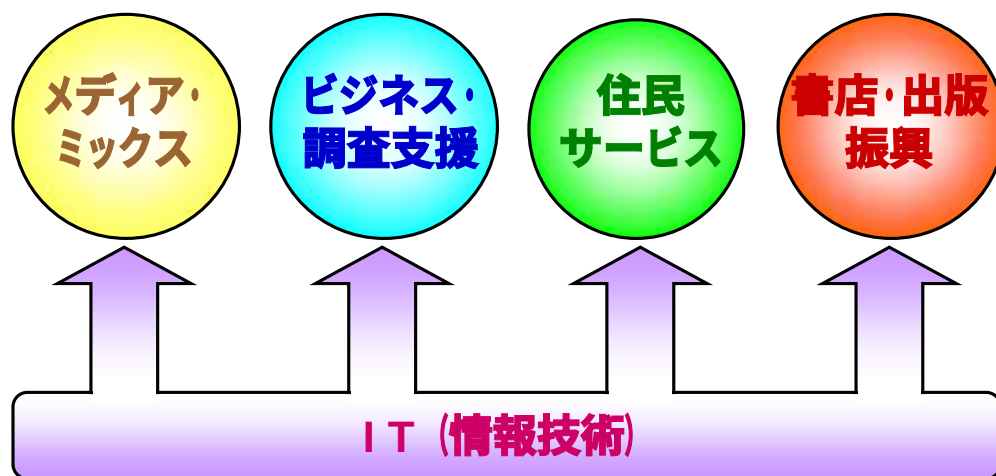
- (a) ICタグ導入による高度なサービス・管理の実現：本にICタグを添付することについては、主として出版流通や書店の防犯の観点から検討されてきたが、最近は図書館における図書内容ベースの活用も検討されている。具体的には、目次、キーワード、帯情報等、本の内容に関する情報をICタグに埋め込む。ICタグ読み取り装置を携行した利用者がその傍を歩くと、利用者の関心にあった本が自動的に名乗り出るサービス、即ち「本のソムリエ」とも言うべき高度なカスタマイズ・サービスが展開できる。またICタグの導入は、従来から言われているように、資料の自動貸出・返却に役立てることも出来る。さらに本来あるべきでない場所に置かれた資料が、自分から名乗り出ることが出来るようになり、書架整理の効率化が実現し、職員はより高度な仕事・サービスに専念出来るようになる。
- (b) 無線LANの導入によるネットワーク環境を提供：現在、IEEE規格 802.11a/b/g の無線LANが国際標準となっており、これは安価に設置できる。さらに最近のノートパソコンはこれら規格の無

線 LANを標準装備している。利用者にノートパソコンの館内への持ち込みを認め、インターネットへのアクセス、先述のデータベースや情報ポータルへのアクセスを提供することで、仕事・学習・調べ物への対応能力が飛躍的に増大する。

- (c) 情報ポータルとしてのサーバの導入：インターネット上の有用情報へのリンク、データベースへのアクセス、図書館情報・行政資料・地域資料、レファレンス事例データベース等の提供を行う情報ポータルを実現する為、自前のサーバを用意し、機動的に改訂できるホームページを公開する。パソコンと携帯電話の双方からアクセス可能とすることにより、千代田区の市民は「いつでも、どこでも」有用な情報を図書館から入手できるようになる。また先述の NetCommons の提供や、神保町出版・書店業界と連携した一大データベースの公開により、千代田ブランドを国内外に発信することが可能になる。
- (d) メールによるカスタマイズされた情報提供：これまで述べてきたような、調べ物や生涯学習・子育てなど、市民一人一人の関心に応じて、それに合致する新刊情報、古書店の入庫情報などをメールで配信する。ここでは神田神保町の古書店街や出版社に発注できるようナビゲートすることも可能である。さらに、対象を世界に広げることも考えられる。アンケート調査においても、こうしたメールによる情報提供サービスは、現利用者や区民から高い関心を集めていた。
- (e) 電子書籍・読書端末の提供：印刷体の形を取らない書籍、即ち、電子書籍としてのみ存在する資料や、携帯電話を通じてのみ配信される小説などは今後増加していくと思われる。千代田図書館もそれらに対応できる環境を整備し提供する。



以上、まとめると新千代田図書館は、メディア・ミックスによる資料提供，調査・ビジネスの支援，各種住民サービスの充実，地域振興への貢献を，最新 I T の徹底的活用によって統合的に実現するという構造により，新しいメディア・センター，即ち「千代田ブランドのライブラリー」として構想されるべきものと考えられる。



新千代田図書館調査研究報告書
受託研究「新千代田図書館のあり方に関する検討」

本文

1. 公共図書館の動向と今後の課題

1. 1 現代社会における図書館の役割

1. 1. 1 図書館の役割

公共図書館（以下、図書館という）¹は、市民の教養・調査研究・レクリエーションのために、様々な資料を収集・整理・保存して提供する社会教育施設で、乳幼児から高齢者まで、すべての人々が誰でも気軽に利用できる。本や雑誌を図書館内で読んだり、借り出して自分の好きな時に読むことができると共に、現在では、レファレンス・サービスやインターネットによる情報発信などの新しいサービスによって、生活や仕事に必要な知識や情報を入手できる。このような意味で、図書館は生涯学習のための機関であり、地域の情報拠点、調査研究の拠点である。

そのため、図書館は、

- (1) 本・雑誌・新聞・ビデオ・CD-ROMなどの多様な資料を収集して利用者に提供し、利用者は資料を閲覧・貸出・コピーなどの方法で利用する。またインターネット上の情報源へのアクセス機会を提供する。
- (2) 図書館や資料の使い方がわからない利用者、特定の資料を探している利用者、特定の事柄について調べている利用者の相談や質問に答えて、図書館や資料の使い方を案内し、求める情報・資料を提供する（レファレンス・サービス）、さらに、資料や情報を編集し、出版やインターネットでの公開やメールマガジン等によって利用者に届ける（情報発信）。
- (3) 個々の図書館にない資料も市町村・都道府県・全国の図書館協力網（図書館ネットワーク）・区内大学図書館を通じて提供する。
- (4) 児童・青少年が読書の楽しみを知り、読書の習慣を身に付けることができるように、図書館資料に触れ、読書を楽しむ多様な機会を提供する。
- (5) 障害者、高齢者、在日外国人など、図書館や資料の利用が困難な人々が利用しやすいように、それぞれに適した資料やサービスを提供する。

1. 1. 2 図書館の発展段階

戦後の図書館の発展段階は次の4つの時期に大きく分類できる。

- (1) 1950年代～60年代は「**学生の勉強部屋時代**」である。学生の自習のための利用が中心で、利用者には座席や場所を提供し、学生・研究者など特別な人々、読書会など特別な活動のための施設であった。

¹「公共図書館」は法律上の用語ではないが、一般的に用いられている表現である為、本報告書では「公立図書館」を指すものとして一貫して用いる。

- (2) 1970年代～80年代前半は「貸出サービス中心時代」である。「借りて帰って」家で読む利用方法が普及し、貸出利用が爆発的に増大し、利用者の中心は児童と主婦であった。開架書架が施設のほとんどを占めた。
- (3) 1980年代後半～1990年代前半は「長時間在館時代」である。家族が週末に思い思いに長い時間を過ごすようになり、成人男性利用者が増加した。大規模開架図書館に利用者が集中した。(以上の時代区分は植松貞夫筑波大学教授による) この段階で、すべての人々に親しまれる「市民の図書館」が定着したといえる。
- (4) 1990年代後半以後は「調査研究重視時代」と呼ぶことができる。これはその成果を踏まえて、さらに発展させることが求められている。図書館でも、様々な調べものの要求に応じて、レファレンス・サービスや情報の提供を重視するようになってきた。その背景としては、社会の変化、技術革新、地方分権等によって生涯学習・調査研究の必要性が高まったこと、情報の電子化の普及によって図書館のサービス・利用・運営が効率的になったこと、1970年以後の貸出中心サービスと近年のレファレンス・サービス重視によって、施設と資料の規模が増大し、職員の技術の蓄積が進んだことを挙げることができる。

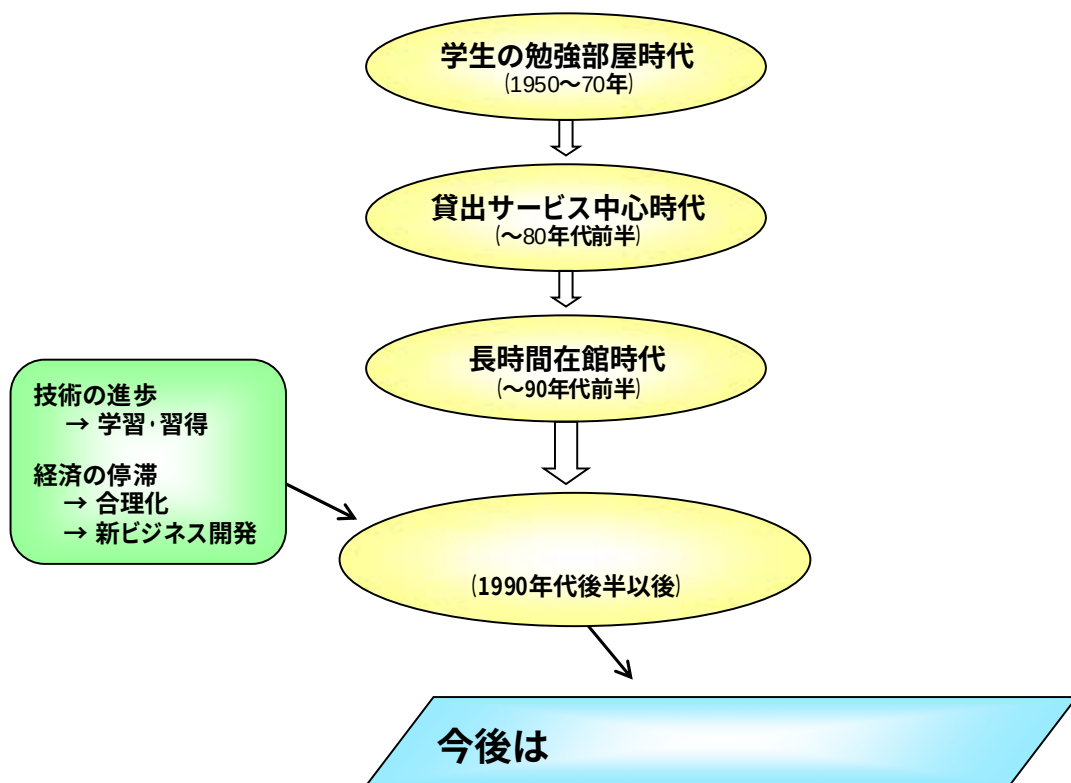


図1. 公共図書館の変遷と今後

1. 1. 3 最近の社会の動向

最近の社会では、社会制度が急激に変化し、技術が急速に発展している。これに伴い、既成の知識・技術は急速に古くなり、経済停滞によって社会全体の合理化が求められ、地方分権・規制緩和に対応するための政策開発や経済停滞に対応するための新ビジネスの開発が求められている。このような社会状況の中で、人々は社会の現状を認識することが難しくなっている。中高年の勤労者の知識・技術は古くなり、求人市場とのミスマッチが起きている。青少年・若年層の学習時間が減少し、基礎学力・教養が低下している。これらの結果、労働力の質、社会規範意識の低下を招いている。

1. 1. 4 学習・知識・情報と図書館

このような社会の動きに対応するために、すべての人々に新たな生涯学習と調査研究が必要になっている。そのため、知識・情報の重要性が高まり、常に最新の知識・情報を入手することが求められている。そのための知識の入手手段として、これまでは書店、マスコミ、最近では、これに加えてインターネットが利用されている。しかし、書店では過去に蓄積された知識の入手が困難であり、マスコミでは専門的な知識が得られにくく、インターネットでは信頼性の低い情報が多い。また、それぞれ利用する量に限界がある。選書や情報ポータル構築などを通じて正確で体系的に蓄積された知識や情報を、広い範囲にわたって、いつでも必要なだけ入手できる機関として、図書館の役割が重要になってきている。

1. 2 図書館法と図書館政策

このような社会の動きに対応して、図書館の目的を再検討する必要がある。

1. 2. 1 図書館法の規定

図書館の目的について、図書館法第2条では、「図書館」は、「図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする施設」と規定し、図書館の規模や種類に関係なく、すべての市民の調査研究に役立つように運営することを定めている。また、同法第3条では「図書館奉仕のため、土地の事情及び一般公衆の希望にそい、更に学校教育を援助し得るように留意しおおむね左の各号に掲げる事項の実施に努めなければならない。」と規定し、同条第3号に「図書館の職員が図書館資料について十分な知識を持ち、その利用のた

めの相談に応ずるようにすること」，同第7号に「時事に関する情報及び参考資料を紹介し，及び提供すること」と規定している。

これらの規定は，図書館の目的には調査研究が含まれること，図書館ではレファレンス・サービスを行うこと，そのために優秀な司書を配置し，司書は図書館資料から時事に関する情報を抽出・加工し，参考資料を編集して積極的に利用者に提供することを定めている。これらの規定は先見性に富んでおり，今日改めて注目されている。

1. 2. 2 国の図書館政策

1980年代末から，文部科学省（あるいは文部省）は図書館に関する報告や基準を相次いで発表してきた。主な報告・基準として次の3点がある。

1988年の「**新しい時代（生涯学習・高度情報化の時代）に向けての公共図書館の在り方について－中間報告－**」（社会教育審議会社会教育施設分科会）は，生涯学習社会における図書館の重要性を指摘し，そのあり方を包括的に示したもので，この間の文部科学省の図書館行政の出発点である。図書館は「生涯学習を進める上で最も基本的，かつ重要な施設である」「人間生活のあらゆる面にかかわる資料を収集・提供できる機関」で「生涯学習を援助する上で極めて大きな可能性を持っている」と述べて，図書館の機能，新しい図書館づくりの方法，今後の課題を示している。

2000年の「**2005年の図書館像～地域電子図書館の実現に向けて～（報告）**」（文部省地域電子図書館構想検討協力者会議）は，西暦2005年における市立図書館の姿を具体的に想定したもので，地域電子図書館の機能を整備した平均的な市立図書館とその利用者一家の姿を通じて，図書館の状況，サービス内容，現在の課題を示している。総合検索システムやリンク集による情報提供，オンライン出版の利用，Eメールによるレファレンス・サービス，ホームページやメールマガジンによる情報発信，電子掲示板やメーリングリストによる利用者間の交流，衛星通信による大学公開講座，通信制大学院，職員研修などが挙げられている。

2001年の「**公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準**」（文部科学省告示）は，図書館のサービスと運営のあるべき姿を示している。利用者サービスでは次の2点で新しい考え方を取り入れている。(1)児童サービス，障害者サービスに加えて，高齢者，在日外国人に対するサービスを行い，地域のすべての人々にそれぞれのサービスを提供する。(2)成人利用者のために，就職・職業能力開発，地方公共団体の政策決定や行政事務のための資料・情報を提供する。(2)については「成人に対するサービスの充実に資するため，科学技術の進展や産

業構造・労働市場の変化等に的確に対応し、就職、転職、職業能力開発、日常の仕事等のための資料及び情報の収集・提供に努めるものとする」「地方公共団体の政策決定や行政事務に必要な資料及び情報を積極的に収集し、的確に提供するように努めるものとする」ことを定めている。これは、図書館法第3条第7号の時事に関する情報、参考資料の紹介に関する規定を具体的に展開したものと考えられる。

文部科学省は、2004年度に向けて「**社会教育活性化 21世紀プラン**」を打ち出し、「少子高齢化、高度情報化、地方分権化等に対応するため、社会教育施設を中核として、他部局、他機関等との連携により様々な支援機能を持つ課題解決型教育機関として、その活性化を図る」として、教育支援、地域支援、民間支援を提案している。

これらは現在の社会の動きに対応するものである。

1. 2. 3 図書館にも関わる国の政策

政府は、1997年に**高齢社会対策基本法**を制定し、高齢者が社会的活動に参加する機会を得て、健やかで充実した生活を営めるように「生涯学習の機会」「ボランティア活動の基盤」を整備することを定めている。

2001年には、国民の情報通信技術の積極的活用を進めるために「**e-Japan 重点計画**」を発表し、その中で「図書館にパソコンを整備し、インターネット接続機器を整備する」ことを挙げている。

また、2001年に、子どもの健やかな成長に資するために「**子どもの読書活動の推進に関する法律**」を制定し、国・地方公共団体に子ども読書活動推進計画の策定を義務付け、学校・図書館等との連携の強化などの必要な体制の整備に努めることを定めている。

2003年には「**経済財政運営と構造改革に関する基本方針**」で「**ビジネス支援図書館の整備**」を挙げている。

この結果、社会の図書館に関する関心が高まり、ニュースや出版物で取り上げられることが増えている。取り上げられるテーマはレファレンス・サービス、インターネットの利用への期待、子どもの読書の振興や高齢者の生きがいや社会参加に対する期待が多い。そのため、図書館界に活気が生まれている。

1. 3 図書館の3つのモデル

こうした要求に応えるために図書館はどうあるべきだろうか。大人に対する図書館サービスは3つのモデルに分けることができる。

1. 3. 1 3つのモデルの概要

①貸出モデル（モデル①）

貸出，リクエスト・サービスが中心で，レファレンス・デスクがなく，レファレンス・サービスは弱体である。このため，情報化や自治体他部局との協力，新しい情報サービスへの取り組みが不十分である。利用の多い資料は，貸出の多い資料（小説・エッセイ・実用書）が中心である。

②貸出・レファレンスモデル（モデル②）

貸出，リクエスト・サービスが中心で，レファレンス資料室にレファレンス・デスクがあり，レファレンス・サービスを行っているが，貸出部門ではレファレンス・サービス（本の案内）を行っていない。情報化や自治体の他部局との協力，専門的情報サービスへの取り組みは不十分である。利用の多い資料は，貸出の多い資料（小説・エッセイ・実用書）とレファレンス資料である。

③総合サービスモデル（モデル③）

貸出，リクエスト・サービスを行い，レファレンス資料室にレファレンス・デスクがあり，レファレンス・サービスを行うと共に，貸出部門でもレファレンス・サービス（本の案内）を行っている。レファレンス・サービスを基盤に情報化と自治体他部局との協力を進め，自治体行政，学校教育，ビジネス等に関する組織・団体に対するサービスを行っている。利用の多い資料は，貸出の多い資料（小説・エッセイ・実用書）とレファレンス資料のほか，雑誌とそのバックナンバーで，専門的資料（各種調査資料）も利用される。

この3つのモデルは，それぞれ，本の貸出を利用して読書をしたい（モデル①），それに加え，参考図書を利用して調べものをしたい（モデル②），図書館資料すべてを利用して読書・学習・調べものをしたい（モデル③）という，図書館への多様なニーズに対応している。どのモデルを選択するかは自治体の評価と判断によるが，現在の社会状況，市民の要求に応えるには，モデル③が必要である。

1. 3. 2 レファレンス・サービスの意義

モデル③の核心は司書によるレファレンス・サービスである。レファレンス・サービスと貸出は，二者択一のサービスではなく，連続するサービスである。レファレンス・サービスは，利用者が求める資料を探索・発見することによって，貸出サービスを充実・発展させる。また，レファレンス・サービスは，

図書館施設、資料、職員、ネットワーク等を全面的に活用するためのサービスであり、これら図書館が持つ資源の利用効率を高めることができる。これまでの図書館ではレファレンス・サービスが不十分であったため、せっかく収集した資料が有効に利用されないケースが多かったのである。

レファレンス・サービスをすべての利用者に提供するには、レファレンス資料室、貸出部門の両方で行う必要がある。なぜなら、2階や別室のレファレンス資料室では、すべての利用者にレファレンス・サービスを行うことができず、全館の資料を活用することができないからである。レファレンス・サービスをレファレンス資料室と貸出部門の両方で行うことによって、すべての利用者に対してレファレンス・サービスを行うことができる。これまでの図書館では、せっかくレファレンス・サービスを行っていても、2階や別室で行っていたため、利用者に知られていなかった。

1. 3. 3 組織・団体へのサービスの意義

地域社会には公共的な仕事を行っている組織や団体（例えば、自治体職員・議員、学校教職員など）がある。このような組織・団体とそれに所属する人々はそれぞれ情報と資料を必要としている。しかし、現在の公共図書館のPR能力では、これらの人々個人に対してレファレンス・サービスや資料提供をPRすることは難しい。また、仕事が忙しい人々は個人向けのサービスは利用しにくい。たとえ夜間開館をしていても、図書館まで行く余裕がない人が多い。土日の利用では仕事上の急ぎの用には間に合わない。仕事の上で特定の資料や情報を必要とする利用者には、来館しなくても、レファレンス・サービスや資料の配送によって利用することが望ましい。

従って、これらの組織や団体に属する人々に対するPRと働きかけ、必要な資料を案内するレファレンス・サービスと資料を配送するサービスが必要である。これまでは、このような組織・団体に対するサービスは行われてこなかった。このような仕事をしている利用者の組織や団体の例として、自治体行政（行政職員・議員）、学校（教職員・生徒）、社会福祉施設（職員）、市民団体・NPO（市民）、商工会議所・青年会議所（経営者・会社員）が考えられる。

1. 3. 4 新しいモデルの実現に向けて

それでは、図書館の現状はどうだろうか。日本の中小図書館には、レファレンス・サービスを行っていない図書館（モデル①）が多い。ベテラン司書が配置されていても、他の職員と同じく貸出中心の仕事をしている。また、レファレンス資料室でレファレンス・サービスが行われていても、貸出部門ではレフ

ファレンス・サービスが行われていない図書館（モデル②）が多い。資料は、図書中心で、雑誌が少なく、バックナンバーが保存されず、記事索引が不足しているため、雑誌記事が検索できない。このため調査研究の要求に十分応えられない。また、組織・団体に対するサービスはほとんど行われてこなかった。従って、レファレンス・サービスの充実と組織・団体に対するサービスが必要である。日本の図書館利用者は、これまでモデル③のようなサービスを受けた経験がないため、モデル③を実現するには、図書館側から積極的にモデル③のサービスを提供しなければならない。

1. 4 これからの図書館サービスのあり方

モデル③をめざす図書館サービスや運営のあり方はおおむね次のようにまとめることができる。

[サービスの目的と利用者]

- ・ これまでは、図書館サービスの目的は資料提供一般とされてきたが、現代的課題を含む地域社会の課題解決を重視する。利用者として、地方自治体職員、議員をはじめとする仕事を持つ人々（有職者）を重視し、その調査研究的利用を重視する。
- ・ 乳幼児を含む児童・青少年の読書活動、総合学習、生徒の読書活動などの学校教育を支援する。
- ・ 高齢者、障害者、在日外国人等の図書館や資料の利用が困難な人々へのサービスを重視する。

[サービスの方法]

- ・ これまでレファレンス・サービスが不十分であったため、レファレンス・サービスを重視し、利用者の近くにレファレンス・デスクを設け、担当者を配置して、レファレンス・サービスと情報サービスを行う。
- ・ インターネットなどの電子化情報と本・雑誌などの紙の情報を組み合わせて提供する。これがハイブリッド図書館である。
- ・ 図書館のホームページを開設し、収集資料に関する情報を加工（付加価値の付与）し、ホームページ、電子メール、メールマガジン等によって積極的に発信し、来館しなくても、情報を利用できるようにする。
- ・ レファレンス・サービス、情報発信、資料選択・収集、蔵書構築、企画立案等の専門的知識を必要とするサービスには司書を配置する。
- ・ 資料収集では、地域課題に関する資料、行政資料、地域資料、参考図書等の充実を図り、インターネット上の情報も提供する。地域課題に関する独自のコレクションを構築する

[サービスのための資料の収集]

- ・ これまでは図書中心であったが、今後は雑誌記事の探索と提供を重視する。
- ・ 児童，青少年，高齢者，障害者，在日外国人のための資料を充実させる。

[サービスのための協力]

- ・ 自治体内の各部局，地域の関係機関と連携協力してサービスを行う。
- ・ 図書館協議会，利用者懇談会，アンケート調査等のほか，住民のボランティア活動の受入れによって，住民参加をすすめ，住民とのコミュニケーションの改善を図る。

[サービスの評価]

- ・ 図書館の評価は，従来のような貸出冊数のみではなく，多様なサービスを対象とする。「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」の規定にもとづき，各図書館が適切な指標を選び，数値目標を設定して，計画的にサービスを実施し，自己点検・自己評価を行い，結果を住民に公表する。

1. 5 新しい図書館像の意義

これまで，日本の図書館は地域のすべての人々に親しまれる「市民の図書館」をめざしてきた。新しい図書館像は「調査研究重視型図書館」「課題解決型図書館」と呼ばれているが，あくまで，地域のすべての人々に親しまれる「市民の図書館」を基盤とするものであり，その発展形態である。なぜなら，図書館法第2条では，図書館とは一般公衆の「教養，調査研究，レクリエーション等に資することを目的とする」と規定して，「調査研究」を重視しており，第3条第3号では「図書館の職員が図書館資料について十分な知識を持ち，その利用のための相談に応ずる」，第7号では「時事に関する情報及び参考資料を紹介し，及び提供する」と規定しているからである。

これまでレファレンス・サービスが不十分だったため，図書館が地域の課題解決や調査研究にどのように役立つかが十分認識されてこなかった。図書館法や望ましい基準の規定，先進的図書館の視察や関係資料を通じてこの点の理解を深めることが必要である。

2. 新千代田図書館の基本機能

「日本の中心、普遍・伝統、超先進、粋と美」を、千代田区を特徴付けるキーワードとし、以下ではこれらが一体となったものを「千代田ブランド」と呼ぶ。千代田区には国会議事堂、最高裁判所、霞ヶ関の官庁街や首相官邸というように、三権の中心的機関が存在する。また憲法で日本国民統合の象徴に位置付けられる天皇の皇居もある。千代田区が、いくつかの点で日本の中心になっていると主張することに、それほど無理はないであろう。また千代田区には、湯島聖堂や神田明神といった名所・旧跡に代表される、江戸時代以来の伝統や粋の文化がある。一方、日本有数のオフィス街でもあり、先進的な企業・研究所が数多く存在する。これらが渾然一体となって象徴するのが上記の「千代田ブランド」である。新千代田図書館は、このブランドを公共図書館として体现し、日本のリーディング・ライブラリーの一つとなることが期待される。

2. 1 現千代田図書館と区の概況

新千代田図書館の機能設計に当たっては、現在の千代田図書館や千代田区の実況を把握して、注目すべき点を洗い出しておく必要がある。そのような目的から本節では、千代田区の地勢・人口・産業や、現千代田図書館の資料構成・貸出状況・登録／利用者数・建築上の構造などをまとめ、新千代田図書館に対して本報告書が提案するサービス・機能の根拠をいくつか挙げたい。

千代田区は、新宿区・中央区・港区・文京区・台東区といった、東京の中でも商業地区の多い区に囲まれている。総面積は約 11.64k m²で、付録の表 A-1 に記したように、自身もまたその 8 割近くが商業地区に分類される区である。産業別事業所数は、付録の表 A-2 に記した通り、「卸売業・小売業、飲食店」が最も多く 39.8%を占め、次いで「サービス業」が 36.0%を占める。いわゆる第一次産業はほとんどない。国勢調査によると、2000 年 10 月 1 日現在、千代田区は、夜間人口が 36,035 人であるのに対し、昼間人口は 855,172 人にのぼる。これほど昼夜間人口に差がある自治体は珍しく、また先述の地目・産業面のデータからも、千代田区は日本有数のオフィス街になっていると言えるだろう。従って昼間には、区外から勤めに来ている人が、新千代田図書館を多く訪れると思われる。サービスの策定に当たっては、そのような利用者が多いことを常に意識する必要がある。

千代田区民の年齢別人口は表 1 の通りである。例えば 1998 年、2002 年とも、50 代の人口が 10 歳未満の人口の 2 倍を越えているように、高齢層の方が若年層より多くなっている。また、1998 年から 2002 年にかけて総人口は減少する中で、50 代以上の人口は増加しているように、高齢化の傾向にあると言える。

従って新千代田図書館でも、高齢者を対象としたサービスを欠かすことは出来ない。一方、総人口が減少する中で、30～39歳の人口は、1998年から2002年にかけて18.6%ほど増加し、0～9歳の人口も増加している。これは「子どもとその親」という関係の人々が、都心回帰などによって千代田区に住むようになった為とも考えられる。絶対数は少ないものの、新図書館では区民に対するサービスとして、子育ての支援なども考えるべきだろう。

	1998 年	2002 年
総数	39,910 (100.0%)	39,684 (100.0%)
男	18,854 (47.2%)	18,796 (47.4%)
女	21,056 (52.8%)	20,888 (52.6%)
0～9歳	2,611 (6.5%)	2,740 (6.9%)
10～19歳	4,517 (11.3%)	3,672 (9.3%)
20～29歳	6,594 (16.5%)	6,286 (15.8%)
30～39歳	4,657 (11.7%)	5,521 (13.9%)
40～49歳	5,634 (14.1%)	4,901 (12.4%)
50～59歳	5,666 (14.2%)	6,029 (15.2%)
60歳以上	10,231 (25.6%)	10,535 (26.5%)

表1. 千代田区の人口

*「住民基本台帳統計資料」による。
1998年1月1日と2002年1月1日現在。

千代田区に関しては以上として、次に現千代田図書館の状況をまとめておく。表2から、現千代田図書館の利用登録者16,295人のうち、区外の利用登録者は12,482人であり、全体の76.6%を占めることが分かる。また一日およそ900人が訪れる、利用の多い図書館となっている。現千代田図書館の資料構成と貸出状況は表3の通りである。蔵書数の点でも貸出冊数の点でも、文学が最も高く、蔵書回転率（貸出冊数を蔵書冊数で割ったもので、1冊当たり何回借りられたかを表す）も高い。蔵書回転率が次に高いのは芸術分野で、次は工学分野である。元々分野によって蔵書回転率の傾向は異なるので一概には言えないが、これらの傾向は新図書館の資料構成において考慮に入れる必要があるだろう。

利用登録者数	区内	3,813
	区外	12,482
	合計	16,295
年間利用人数	入館者数	246,920
	開館日数	274
	一日平均	901

表 2. 利用登録者数と年間利用人数

(「事務事業概要(平成 15 年度)」による。利用登録者数は 2003 年 3 月 31 日現在、年間利用人数は 2002 年度実績)

		所蔵	貸出
図書(冊)	0: 総記	8,329 (5.95%)	2,015 (1.81%)
	1: 哲学	5,771 (4.12%)	2,944 (2.64%)
	2: 歴史	24,275 (17.34%)	13,445 (12.05%)
	3: 社会	26,867 (19.19%)	9,495 (8.51%)
	4: 自然	6,677 (4.77%)	4,225 (3.79%)
	5: 工学	8,040 (5.74%)	7,790 (6.98%)
	6: 産業	6,245 (4.46%)	2,198 (1.97%)
	7: 芸術	9,048 (6.46%)	9,397 (8.42%)
	8: 言語	2,739 (1.96%)	1,496 (1.34%)
	9: 文学	35,017 (25.01%)	50,623 (45.37%)
	その他*	7,018 (5.00%)	6,757 (6.05%)
	他館**	—	1,200 (1.07%)
	合計	140,026 (100.00%)	111,585 (100.00%)
雑誌(冊)		9,639	10,506
視聴覚 資料(点)	C D	8,176	41,227
	カセット	841	1,383
	レコード	1,726	14
	ビデオ	2,484	12,839

表 3. 千代田図書館所蔵・貸出状況

(「事務事業概要(平成 15 年度)」による。所蔵は 2003 年 3 月 31 日現在。

貸出は 2002 年度実績)

*洋書、文庫本、絵本、紙芝居等。

**都立及び他区図書館等の所蔵資料。

2002 年度の購入資料内訳は付録の表 A－3 の通りである。所蔵数と購入数の比率の点では、図書より視聴覚資料を重点的に購入していると言えることが出来る。制限冊数などの利用規程、開館時間はそれぞれ付録の表 A－4，A－5 に挙げた。共に 23 区の図書館としては一般的な内容と言えるだろう。

現千代田図書館の構造は表 A－6 に挙げた。庁舎内に設置されているという事情を反映してか、4 つの階に渡っているのが特徴的である。またレファレンス資料室が 2 階にあり、貸出部門が 1 階にある。こうした構造は、1．3．2 節で述べるように、レファレンス・サービスの普及にとって障害となる。新図書館では改善することが望ましい。

最後に、千代田区に設置されている他の区立図書館が、それぞれ果たしている役割と、今後の方向について簡単にまとめておく。千代田区には、千代田図書館とその分館としてのまちかど図書館、地域館としての四番町図書館があり、区内に分散配置されている。このうち四番町図書館は、資料の貸出やレファレンス・サービスを提供しながら、住宅地にある区民利用の多い図書館として、区民が求める各種のサービスを展開している。今後は四番町歴史民俗資料館と併設されている利点をさらに活かし、歴史資料の充実や資料館学芸員をレファレンス・サービス要員として活用する等、歴史や民俗資料に関する調査研究の拠点として整備する方向が考えられる。まちかど図書館は、千代田図書館の分館として、今後学校図書館との連携を強化し、区民の身近な図書館窓口として、文学、趣味・娯楽等の図書を中心に、貸出・予約等のサービスを引き続き提供していくことが考えられる。こうした中で千代田図書館は、千代田区立図書館の中央館として、区立図書館の運営方針の策定や総括的資料選定、予算管理、インターネットからの予約やレファレンス等の利用者サービスの展開や調整・指導等、中心的役割を果たしている。今後もそうした役割を果たすと共に、法律、白書等の行政資料やビジネス支援関連等の専門書の提供、高度なレファレンス・サービスの展開等を中心とした図書館として、その機能を充実させる必要がある。

以上、千代田区と現千代田図書館及び他の千代田区立図書館の状況について概説した。これらを踏まえた上で、以下では新千代田図書館に求められるサービス・機能について述べる。

2. 2 メディア・ミックスによる情報提供

「日本目録規則 1987 年版改訂 2 版」は図書館が扱う資料として、図書、書写資料、地図資料、楽譜、録音資料、映像資料、静止画資料、電子資料、博物資料、点字資料、マイクロ資料、逐次刊行物、を挙げている。これら資料のメ

ディア（媒体）は、紙とそれ以外に大別できる。

図書は紙をメディアとした資料の代表であろう。含める情報量が多く、低コストで耐久性に優れ、電源・再生装置も不要という長所から、新千代田図書館においても、提供する資料の中心となることは論を待たない。だが紙以外のメディアによる資料は、社会的ニーズ・重要度を着実に増しており、新千代田図書館も積極的に収集・提供していく必要がある。前節で見たように、現在の千代田図書館でも、既にCDやビデオ、カセットテープの資料が提供されている。今後はその延長として、DVDやBlu-ray Discのような、より大容量の光ディスク資料の提供が期待されるだろう。光ディスク資料は紙の資料よりも、一般に中身の検索が容易であるという長所も持つ。

さて、図書やCDといったいわゆるパッケージ系メディアの資料が、主として管理の側面から図書館に適した資料であるのに対し、今後はその枠に収まらないネットワーク情報資源のニーズ・有用性が高まっていくと考えられる。ネットワーク情報資源とは、主にインターネットを通じて利用可能な資料で、各種有用なホームページやデータベース、電子ジャーナルやアーカイブ（大量の電子テキストを蓄積したもの）などを指す。ネットワーク情報資源は、紙媒体などのパッケージ系メディア資料と異なり、作成者による継続的な更新・修正が容易である。この為、恒久的財産として図書館がこれを所有するのが、一般には難しいという管理上の短所があるが、逆に更新が容易であるため、常に最新の情報が提供されている場合が多いという長所がある。また中身の検索も容易である。新千代田図書館もネットワーク情報資源に対応し、利用者にこれを提供していく必要がある。

パッケージ系メディアの資料と、ネットワーク情報資源の中間的な存在として、近年様々な電子書籍が提供されつつある。電子書籍とは、パソコンや携帯電話、専用の読書端末で閲覧する書籍のことで、従来はCDのようなパッケージ系メディアで提供されてきたが、最近はインターネットや通信衛星を通じてデータがダウンロードされ閲覧する形態が増えている。当初は印刷体の書籍を電子化したものが多く、電子書籍にはその印刷版も共存するケースが多かったが、近年は電子書籍としてのみ存在し、印刷体はない小説等も増えている。従って、新千代田図書館においても、紙の方を収集すればよいという訳にはいかず、何らかの対応が求められる。

以上まとめると、新千代田図書館においては、印刷メディアと電子メディアの資料を、利用者のニーズを見極めながらバランス良く収集・提供していく必要がある。様々なメディアを統合的に用いることをメディア・ミックスと呼ぶが、千代田ブランドの新図書館は、このメディア・ミックスによる情報提供を

基本とする。

2. 3 仕事や調べ物の支援

本章冒頭で述べたように、千代田区は有数のオフィス街であり、昼間人口が多く、仕事に従事するビジネスパーソンが多い。ニューヨーク公共図書館の S I B L（科学産業ビジネス図書館）や、日本の公共図書館におけるビジネス支援サービスの動向を考慮しながら、今後千代田図書館でも仕事や調べ物、地域の課題解決に役立つサービスを提供していく。

①レファレンス（参考調査）サービスの充実

レファレンス・サービスの充実・高度化は、先述のように市民一人一人の主体的活動を強化・拡大し、豊かな地域社会を実現する。形態としては、利用者との対面によるサービスに加え、電子メールによるレファレンス・サービス、ホームページ上のレファレンス・データベースの公開などが考えられる。また国立国会図書館の立法調査のイメージで、区議会議員や区職員、NPOに対する調査サービスを提供することも考えられる。レファレンス・サービスは、図書館が市民や行政等と直接接し、ニーズを探ることができる絶好のチャンスでもある。第4章のアンケート調査で示されるように、現千代田図書館におけるレファレンス・サービスは、存在自体の認知度は低いものの、利用した人の評価は非常に好意的であった。今後更なる拡充を目指すべきであろう。

②データベースの導入・提供

近年、判例・統計・医療情報など、様々な情報についてデータベースが構築され、インターネット上で公開されている。それらは頻繁に更新され、印刷体の情報源よりも新しい情報を提供していることが多い。データベースには無料のものと、いくつかのレベルで有料のものがあるが、無料のデータベースと共に、有料のデータベースも図書館の予算内で導入し、利用者には基本的に無料で提供して、無料提供が難しいものは利用者負担の形で提供することが望まれる。

実際近年、図書館がデータベース頒布先に料金を支払い、利用者には無料でデータベースを提供する図書館が増えている。有料データベースとしては、例えば、新聞記事や人物・企業情報が検索できる日経テレコンや、専門用語や新語・日英訳語などが一括して検索できる JapanKnowledge などがある。これらは公共図書館向けに安い価格設定を行っており、その充実した内容と対比すると、積極的に導入を検討することが望まれる。また無料のデータベースでも、

例えば国立国会図書館の雑誌記事索引や、また著作権が切れた古典作品を蓄積した青空文庫や各種電子図書館など、有用なものは多い。実際、第4章のアンケート調査で示されるように、図書館でデータベースを利用したいという声は、図書館利用者や区民の間で強かった。データベースの提供により、利用者にできる調べ物の深さ・広がりは一躍的に増大する。超先進的である千代田ブランドの新図書館において、このサービスは欠かせない存在となるだろう。

③仕事や調べ物に有用な印刷資料の充実

データベースのような電子メディアの資料に加え、調査に有用な印刷メディアの図書・雑誌・白書・年鑑類、特に行政資料や地域資料を収集・提供する。本章冒頭で述べたように、千代田区は有数のオフィス街であり、またアンケート結果でも、利用者には会社員が多く、4人に1人が仕事の為に現千代田図書館を使っていると回答していた。データベースと共に、仕事や調べ物に有用な印刷資料を今後一層充実させる必要がある。

2. 4 多様な市民要求への対応

千代田区の昼間人口は、夜間人口に比べて圧倒的に多いが、夜間人口も4万人近くにのぼり、彼らをターゲットとしたサービスも展開すべきである。生涯学習の支援、様々な年齢あるいは条件下にある人への配慮、区民が気軽に訪れて長時間快適に過ごせる空間の提供、などが考えられる。

①生涯学習の支援

多方面で急速な変化が続く現代社会においては、新しい知識や情報が時々刻々と生み出されている。それらは学校教育で獲得できる量をはるかに超えており、「学校教育は初速度を与えるに過ぎない」と言われるように、住民には、豊かな社会生活を送るため、生涯にわたる継続的な学習が求められている。いわゆる生涯学習の必要である。住民にとって図書館は、生涯学習の拠点であり中核的な施設である。新千代田図書館もその機能・責務を果たしていかなければならない。

近年、ネットワークの発達を受けてE-ラーニングによる生涯学習が注目を集めている。E-ラーニングとはネットワークを介した学習のことで、学習者は自分の都合の良い時間や場所で勉強することが出来る。その内容は、印刷された教科書などと異なって改訂が容易であることから、最新性を保ちやすい。また双方向的なやりとりが可能であるという利点がある。E-ラーニングのツールは既に多数発表・提供されているが、NIIでもインターネット上のコミュニティ

作り・自発的な学習を支援する情報共有システム「NetCommons」を開発・提供している。NetCommonsを通じて、生涯学習の協同グループを多数形成し、千代田区民の連携を深めることは、新千代田図書館の新しいサービスとして有望である。

②子どもの成長・子育てに対する支援

読書は子どもの心の発達に良い影響を与える。また子どものうちに図書館に親しみを持ってもらうことで、大人になってからも図書館を利用し、必要な情報を主体的に入手し、判断できる人材を育てることができる。図書館が子どもの成長を支援することは、民主主義社会にとって重要な戦略と位置付けることが出来よう。具体的には、子ども向けの本を収集・提供し、読み聞かせやストーリーテリング（昔話などのお話を覚えて何も見ずに語ること）、ブックスタート（母子手帳と共に数冊の絵本などを無料で配布する運動）などを行う。また子育てに関わる両親への支援として、育児に関する推薦図書リストを作成し、また資料を収集・提供することが考えられる。2. 1節で見たように、0～9歳の人口、30～39歳の人口は、1998年から2002年にかけて増加している。子どもへのサービスと、子育てを支援するサービスは、今後ニーズが高まる可能性がある。

③高齢者・障害者・外国人へのサービス

高齢者・障害者・外国人等が使いやすいように配慮することは、結果的には、利用者全体に恩恵をもたらすことになる。具体的には大活字本を増やしたり、図書館への送迎サービス、本の宅配サービスを行う、また外国語資料を増やす、などが考えられる。2. 1節で見たように、高齢者は千代田区民の4人に1人以上を占める。高齢者向けサービスは、新千代田図書館の住民サービスの一つとして当然実施するべきだろう。

④長時間滞在可能な快適空間の提供

カフェやレストランで本を読む楽しさを知る人々が増えている。大型書店の中には、コーヒーを飲みながら未購入の本を座って読めるスペースを店内に設けるところも現れている。新千代田図書館においても、飲食しながらリラックスして閲覧できる環境を整備し、カフェの設置・複合施設化を検討すべきであろう。実際、第4章のアンケート調査で示されるように、カフェや自販機の設置を図書館に求める声は強い。

2. 5 書店・出版社との連携を通じた地域振興

千代田区には多くの（古）書店及び出版社がある。特に古書店に関しては、先述のように、世界的にも例がない神田古書店街が存在する。新千代田図書館は、書店・出版社との連携を強め、神田神保町一帯を、本を通じて統合的に整備し地域産業の振興を図る。これには資料収集に書店・出版社の協力を仰ぐという方向と、図書館で彼らの在庫・出版情報を利用者に提供し、購入促進を図るという2つの方向が考えられる。前者は例えば、千代田区の地域・郷土資料を、神田神保町の古書店街と連携して収集するなどが考えられる。これにより体系的な収集が可能になると同時に、従来にない新たな資料価値の創造が可能となる。

（古）書店の在庫情報や出版情報を、図書館利用者に提供する方向としては、まず千代田図書館の蔵書目録システムと、NIIの全国（大学）図書館所蔵資料及び新刊書の検索システムである Webcat Plus (<http://webcatplus.nii.ac.jp/>)、さらに古書データベースを統合し、神田神保町を中心とした一大図書データベースを実現することが出発点となる。この図書データベースの端末は、千代田図書館や、神保町の書店・古書店、可能であれば喫茶店等にも設置される。この端末を通じて人々は、目当ての本を、千代田図書館で借りるか周辺書店で購入するか決めることができる。第4章のアンケート調査で示されるように、こうした周辺書店での購入可能図書検索システムは、実際、図書館利用者や区民の間でニーズが高かった。

上記の統合データベースは、千代田図書館ホームページや、NII ホームページでも公開し、世界中から検索できるようにする。さらに検索だけでなく、神田神保町の古書店や出版社に発注まで出来るようにする。これは世界に向けた情報発信であり、グローバルな視点に立った地域振興と言える。神保町の古書店街は、実際世界有数のものであり、こうした一種の広報活動によって、世界遺産に登録されたとしても不思議ではない。以上のような連携は、千代田図書館ならではの地域振興であり、古書に関して千代田区を、日本の中心から世界の中心に押し上げるものである。伝統と超先進を両立させる千代田ブランドの図書館として積極的に推進すべきであろう。

2. 6 I T の徹底活用

近年の I T（Information Technology：情報技術）の発達が目覚ましいものがある。新千代田図書館では、I Tを高いレベルで徹底活用し、これまでにない新サービスを実現し、また既存サービスの高度・効率化を図る。即ち、これまでの4つの節で述べた、メディア・ミックスによる資料提供、仕事や調べ物

の支援，多様な市民要求への対応，書店・出版社との連携を通じた地域振興，をITで支え，かつ新しいサービスを実現していく。以下に新千代田図書館が導入すべき機器・技術を挙げる。

① ICタグの導入

ICタグ（大容量型非接触タグ）とは，無線通信機能を持ち，まとまった情報を記憶させることが可能な次世代バーコードである。専用の「リーダー／ライター」装置を使うと，無線通信を使って離れた距離（～2m）からでも自動的に，ICタグに記録された情報を読み出したり，新たな情報を書き込んだりすることができる。図書館資料の1冊1冊にICタグを埋め込み，その資料の内容をICタグに記憶させる。これにより次の2つの方向で，有益な機能を実現することが出来る。即ち，(1)利用者の関心に合った本の提供あるいは検索の容易化，(2)図書館員の管理負担軽減，という2つの方向である。

まず(1)については，図書館利用者に以前借りた本の記録をリーダー装置に入力してもらう。リーダー装置はその記録から，利用者の趣味・関心を自動的に判断する。そして利用者にはその装置を持って書架の間を歩いてもらう。利用者がそばに来ると，リーダー装置と本の間で情報がやりとりされ，利用者の趣味・関心に合う本が「次は私を読まれてはいかがでしょう？」と自分から名乗り出るようになる。即ち「本のソムリエ」とも言うべきサービスを展開する。また，以前借りた本ではなく，現在関心のある本を1冊，検索システムにかざすと，その本に埋め込まれたICタグから，本の内容情報が検索システムに送られ，その内容に関連のある本が表示される。即ち，従来自分で考えて検索システムに入力していた数語のキーワードではなく，より充実しかつ適切な内容の情報要求がシステムに入力され，検索結果が表示されることになる。ICタグとデータベースの組み合わせで可能となるシステムであり，これについては現在，NIIの高野明彦教授が研究開発を行っている。

次に先ほどの「(2)図書館員の管理負担軽減」の方向だが，これにはまず，従来から言われている資料の自動貸出・返却にICタグを活用することが挙げられる。また本来あるべきでない場所に置かれた資料が，図書館員がそばを歩くだけで自分から名乗り出るようになり，効率的な書架整理が実現する。

②インターネット・アクセスの充実

メディア・ミックスの新千代田図書館にとって，インターネットへのアクセスを保障することは最も基本的なサービスである。アクセスを実現する方法としては次の2つが考えられる。即ち，それだけでインターネットにアクセスで

きるパソコンを図書館内に設置し利用に供すること、もう1つは無線LANを設置した区画を設け、利用者には自分のノートパソコンを持ち込んでもらい、両者の組み合わせでアクセスを実現する、という2つの方向である。無線LANに関しては、現在、IEEE規格802.11a/b/gが国際標準となっており、これは安価に設置できる。さらに最近のノートパソコンは当該規格の無線LANを標準装備している。従って、このような形でのアクセス保障は比較的容易に実現できるだろう。第4章のアンケート調査で示されるように、インターネットに接続できるパソコンを増やしてほしいという希望、また無線LANによるアクセス可能区画の設置、は共にニーズが高かった。新千代田図書館では是非検討すべきサービスと思われる。

③携帯電話・読書端末への対応・導入

2.2節で述べたように、今後、印刷体の形を取らない書籍が増加する。即ち、携帯電話を通じてのみ配信される小説や、電子書籍としてのみ存在する資料である。例えば前者には新潮ケータイ文庫があり、そこには携帯電話の画面で読む小説が蓄積されている。電子書籍を読む為の読書端末としては、最近では松下電器産業(株)のΣブックが有名であり、試験的に導入している公共図書館も既にある。メディア・ミックスを進める千代田図書館では、こうした新しい動きに対応し、必要な環境を整備して、利用者への情報提供を実現する。後述のアンケート調査では、10代20代の4割近くが、パソコンではなく主に携帯電話を通じてインターネットを利用しているという結果が得られた。携帯電話を代表とした新しい機器による各種サービスの開始が望まれる。

④ポータルの公開

ポータルとは、人がインターネットに接続したとき最初にアクセスされることを目的としたWebサイトであり、検索エンジンやリンク集を核として、各種情報提供サービス、メール・チャット・電子掲示板など、利用者が求める機能を一括して提供するページである。Yahoo!のトップページなどが、その代表例と言えよう。千代田図書館のホームページもこうしたポータルとし、単純でわかりやすいインターフェースによって、利用者を必要な情報にナビゲートすることが期待される。即ち、国内外の有用情報や、また千代田図書館自身が発信する情報、デジタル化した地域資料や行政資料、専門機関へのリンク情報、レファレンス事例データベース、NetCommonsなどのE-ラーニング・ツールの提供である。さらに辞書機能・翻訳機能も備え、難解な専門用語は調べられ、英文は日本語に適宜翻訳して表示できるようにする。

この新千代田図書館ポータルには、利用者の認証機能を持たせ、図書館外部からでも千代田図書館利用登録者だけは受けられるサービスというものも提供する。即ち、2. 3 節で述べた商用データベースを、ポータルを通じて提供し、利用登録者ならば図書館外部からでも検索できるようにする。また先述の電子書籍も、利用登録者ならば図書館外部からでもポータルを通じてデータがダウンロード出来るようにする。

こうした千代田図書館のポータルは、24 時間パソコンや携帯電話を通じてアクセス可能な状態に保つ。利用登録をした千代田区の市民は「いつでも、どこでも」情報という強い味方をもって生活できることになる。即ち、皆が図書館を持ち歩き、情報を共有した状態が実現される。千代田図書館の先進的ポータルは、千代田区民連帯の象徴となるだろう。

NII では、学術ポータルを開発・事業の柱に据えている。そこでの技術とノウハウを、千代田図書館のポータル構築に投入することも検討すべきである。

⑤メールによるカスタマイズされた情報の提供

図書館利用者のニーズは、調べ物や生涯学習、子育て、老後の楽しみなど、一人一人異なっている。彼らの関心を個別に把握し、それに合致する新着図書や新刊図書、古書店の入庫情報、各種イベント情報をメールによって提供する。またそのメールから、神田神保町の古書店街や出版社に発注できるようナビゲートする。これにより新千代田図書館の利用増・満足度向上を実現し、また書籍・出版物の点から地域産業の活性化を実現する。後述のアンケート調査でも、個々人にカスタマイズされたメールによる情報提供サービスは、ニーズが非常に高く、多くの人が関心を示していた。

⑥住民基本台帳カードの活用

住民基本台帳カードは利用者登録などの際に利用可能であり、いくつかの自治体では既に実施されている。ただし個人情報が出漏れないよう、その取り扱いには細心の注意が必要である。

2. 7 まとめ

以上、まとめると千代田ブランドの新図書館は、

- (1) メディア・ミックスによる情報提供
- (2) 仕事や調べ物の支援
- (3) 多様な市民要求への対応
- (4) 書店・出版社との連携を通じた地域振興

を,

(5) I T の徹底活用

によって力強く支えるという構造をとる。図にすると以下のようなになる。

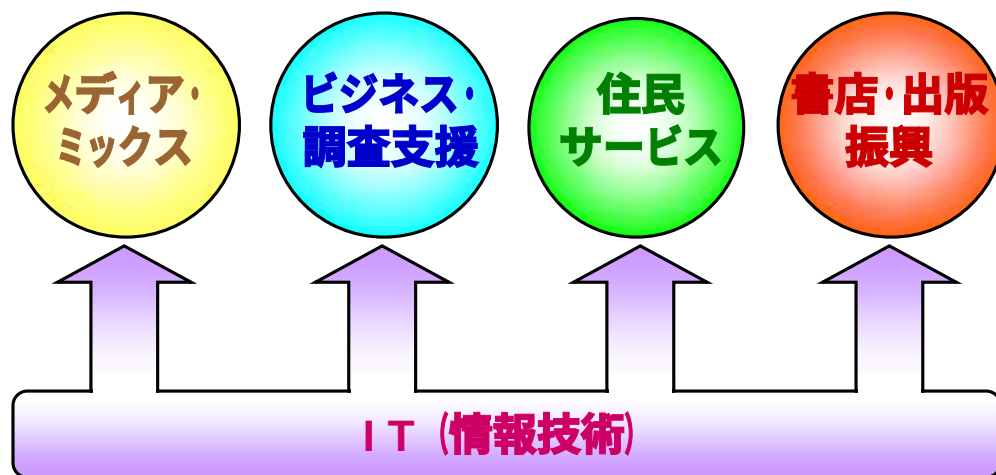


図 2. I T が各種サービスを支える千代田ブランドのライブラリー

3. 新千代田図書館の機能設計

3. 1 メディア・センター／ポータル機能

3. 1. 1 資料

区立図書館の基本的な使命の一つは、住民・勤労者の知的欲求に応じて、様々な資料を整備し、それらの資料を様々な年齢層の利用者の、様々な求めに応じて提供することにある。そのためには、資料や情報を適切に選択し、収集することが必要である。更に、どのような観点で資料の収集を行っているか、収集方針を広く利用者に公開することも大切である。

また、情報化社会においては、情報は様々なメディアで発信・提供されており、これらの情報を総合的に利用できるメディア・センター環境を整備すること、即ちメディア・ミックスによる新図書館を実現するためには、従来からの図書館資料である印刷メディアのみならず、デジタルメディアの積極的な導入を推進する必要がある。

①印刷メディア

デジタルメディアが近年ますます増大しているとはいえ、なお従来からの印刷メディアの重要性が減じている訳ではない。新千代田図書館においても、印刷メディアの資料収集は、今後とも重要な任務の一つである。新図書館の資料収集に当たっては、ビジネス支援や調査機能の向上、千代田区の特徴を活かした蔵書構築のため、以下の項目に留意して基本方針を立てることが必要であろう。

- ・千代田区に関連する資料は網羅的に収集をする。
- ・区の行政機関や団体、機関、会社等の刊行物を収集する。
- ・雑誌収集に力点を置く。
- ・子ども向けの本の充実を図る。
- ・調査研究に役立つ利用者支援のためのレファレンス資料の充実を図る。
- ・区の特色あるコレクションとして、出版や古書に関する資料を収集する。

また、高齢者や弱視者への配慮としての大型活字本、視覚障害者のための点字本、録音テープや読書器等の用意も欠かせないし、外国人利用者のための外国語図書への配慮も必要である。

②デジタルメディア

外部で作成・提供されるデジタル情報としては、様々なデータベースやインターネット上の情報があり、パッケージ型のデジタル情報としても、近年DVDやCD-ROMに収録されたものが増えている。また最近では読書端末の利用

も始まった。これらの資料についても、印刷メディアに準じた方針で収集・利用契約を進めると共に、印刷メディアの補完的な収集を進める必要がある。

一方、行政資料等のように、自らが電子化して提供できる資料については、積極的に電子化を行い、インターネット上で公開することが望ましい。

これらのデジタル情報を利用するには、利用のための設備や機器の整備も重要であり、館内に設置するだけでなく、街中にサテライトを設置する等の工夫も必要である。利用者の家庭からや外部からの利用に対しても、簡便なアクセス手段を用意すべきである。

③メディア・ミックス

メディア・ミックスによる図書館では、資料の管理のためにも積極的にIT技術を活用すべきであり、新図書館では、ICタグ等を導入することにより、資料のハンドリングについては、出来る限り省力化を図るべきである。ICタグを利用することにより、貸出・返却サービスのみならず、レファレンス・サービスや蔵書管理にも活用することができる。

また、資料の多様化に備えて、資料を活用できる機器－AV機器、コンピュータ等－の整備も併せて行う必要がある。

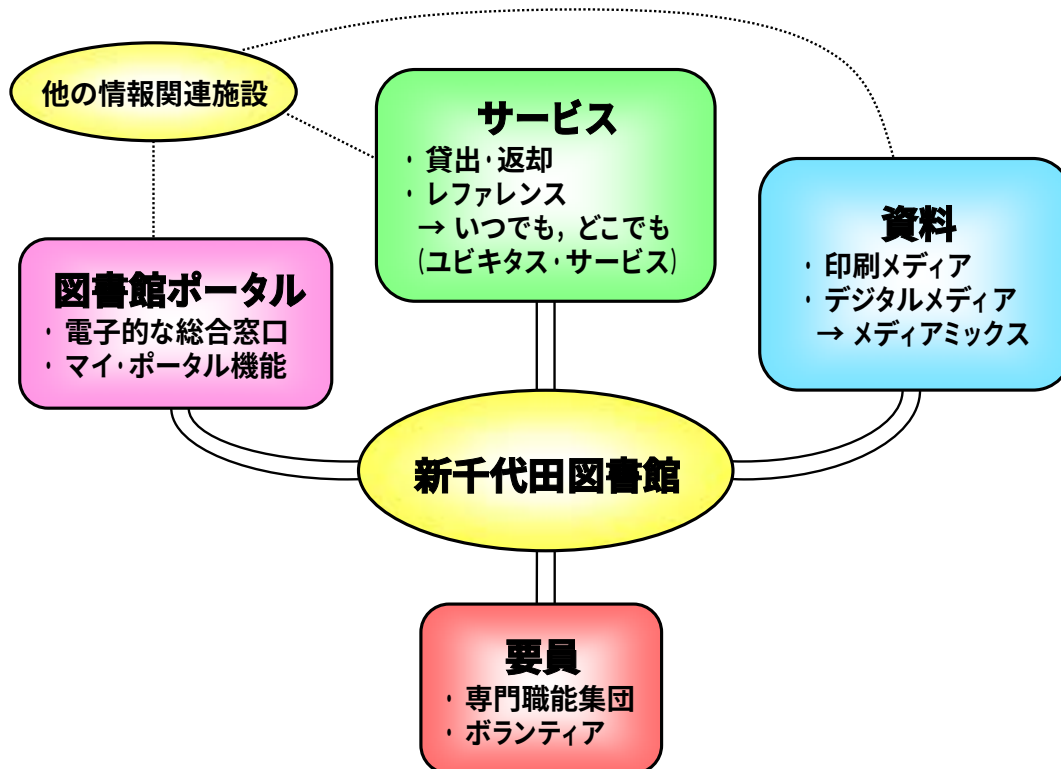


図3. メディア・センター／ポータルとしての新千代田図書館

3. 1. 2 サービス

現在の市民活動は多様化しており、図書館もサービスを多様化することにより対応を図る必要に迫られている。千代田区のように区の昼間人口と夜間人口に大きな差があったり、区域における中央図書館、分館と住宅地の位置関係が離れている場合等、利用者の生活習慣等に柔軟に対応するためには、積極的にIT技術を活用することが重要となる。また、勤労者の勤務時間パターンや現代人のライフスタイルを考えると、開館時間はできるだけ長くし、図書館を利用できる時間帯をできるだけ確保することが望ましく、地域住民や勤労者のサークル活動等のために快適なスペースを提供し、住民、勤労者の地域ネットワーク形成への支援を行うことも重要な使命である。

図書館サービスは、第一義的には一般公衆へのサービスであるが、一方、自治体の職員や議員などの図書館利用、資料提供への受入体制作りも重要である。幸い区役所庁舎に図書館も同居することで、環境条件は非常に恵まれているので、後はソフト面でのサービス計画を立てる必要がある。

①貸出・返却サービス

利用者登録という処理を簡素化することは、利用者側にとっては、最初のハードルを低くすることに繋がるし、図書館側にとっても省力化が図れる。そのためには、身元確認の手段も多様化する必要があるし、インターネット等からも簡単に利用者登録が出来ることが望ましい。そのためには身分証明書、免許証、住民基本台帳カードはもとより、キャッシュカード等の利用方法も考案する必要がある。また、利用者カードそのものもICカード化することにより、記憶容量が増え、資料の貸出・返却だけでなく、資料の複写や相互貸借の申込等、様々な場で利用できるようにすることが肝要である。

昼間人口が多いという区の特徴、中央図書館と分館との位置関係等を考慮し、勤労者が出勤の前後に図書館を利用できるように、可能な限り早朝開館サービスや夜間開館を実施すべきである。また、今や資料のオンライン検索サービスの提供は当たり前であり、同時に貸出の予約だけでなく、直接来館しなくても貸出・返却が出来るよう、郵送、宅配便、コンビニ受取等を利用した配送サービスの活用や、最寄りの駅、公共施設等への返却ポストの設置等が考えられる。

積極的な図書の利用促進を図るためには、新着図書リストや分野別ブックリストの提供、広報活動、更にはメールを通じたカレントアウェアネス等、利用者個人のニーズに合ったサービスの提供もある。

館内では、利用者が自由に資料へアクセスできるように、資料配置は出来る

だけ開架方式が望ましく、また児童、高齢者、障害者等に配慮して、床等はバリアフリーの構造を用意するなど、ユニバーサル・デザインに配慮すべきである。

②レファレンス・サービス

新図書館では、図書の貸出・返却カウンターとは別に「図書の案内」を行う案内デスクやレファレンス専用デスクを設けることが必要である。貸出と、図書の案内サービス、レファレンス・サービスは、一体となった図書館サービスであるが、公共図書館では一般に貸出冊数が多く、しかも貸出の要求は一定時間に集中するため、貸出・返却カウンターにおいて図書の案内サービスやレファレンス・サービスも同時に行うというのは難しい。上記3つのサービスそれぞれに専用のデスクを設けることが重要である。利用者は「図書の案内」デスクでは、図書の案内など簡単なレファレンスを受け、レファレンス専用デスクでは、落ち着いた雰囲気図書館員に相談したり、調査研究の補充や利用支援を受けることができる。

ビジネス支援や生涯学習の支援として、適切な参考図書を整備すると共に、利用支援や調査支援を行うだけでなく、適切なレファレンス・データベースの選定と利用契約の締結、検索支援等も重要である。更には、地域情報のデータベースの作成やネットワーク上に存在する情報へのナビゲート等も考慮すべきである。一方、これらのサービスが来館しなくても、ネットワークを通じて利用できるような工夫も必要である。これらのデータベースの利用に当たっては、原則的に無料で使用できることが望ましい。

データベースの導入に当たっては、幾つかの図書館が共同で契約することによって導入価格を安くすることのできる、コンソーシアム契約という方法が最近増えており、公共図書館の連携によるデータベースの導入も検討に値する。

③いつでも、どこでも（ユビキタス）サービス

忙しい現代人は、図書館を訪れて利用する時間が無いこともあるが、これら潜在的図書館利用者を図書館に結び付けるためには、携帯電話やインターネットを通じて、簡便に図書館のホームページにアクセスでき、ネットワーク上で資料の貸出・返却の依頼や、データベースの検索、デジタル資料の閲覧、更には参考質問や読書相談等が行える環境の整備が重要である。

また、プッシュ型のサービスとして、図書館側から積極的に利用者に情報を発信（メールマガジン、新着図書情報提供等）していくことも重要である。



図 4. 新千代田図書館におけるサービス

④区内大学図書館など他の情報関連施設との連携

図書館といえども全ての資料を網羅的に収集することは非現実的であるが、一方、利用者の知的欲求は可能な限り充足すべきであり、自館で所蔵していない資料に対する要求には、購入等自館で提供できるように努めると共に、近隣の大学図書館など他の情報関連施設等から相互貸借で入手し、利用者に提供することも重要な役目の一つである。

他の情報関連施設との連携協力は、ただ資料の相互貸借に留まるものではなく、目録情報の交換、資料の複写サービス、データベースの相互利用、参考質問の交換等、広範囲に及ぶ可能性を秘めており、工夫次第で自館の資料の不備をカバーするだけでなく、参考業務の質的向上等を図ることもできるものである。

レファレンス・サービスの連携の例としては、現在国立国会図書館で「レファレンス協同データベース実験事業」というものを行っている。この事業では、「全国の図書館で日々行われているレファレンスサービスの記録等を統合し、データベースとして構築し、図書館業務及び一般の人々の情報検索に役立てることを目的」としている。この事業に参加することによって、日々のレファレ

ンス事例が蓄積されると共に、参加館の蓄積データが活用できることになり、レファレンス・サービスの機能向上のためにも参加すべきである。

3. 1. 3 図書館ポータル形成

現在、地方公共団体等が積極的に自らのホームページを用意し、前章で述べた「ポータル」を名乗っている。それらポータルでは、その地域に関わる行政情報や生活情報、地域情報を網羅し、地域住民の情報要求に迅速かつ簡便に応えられるように情報の提供やリンク集の作成を行っている。

千代田区においても、区の特性―書店・古本屋街、都心等―を活かしながら地域住民にとって必要な様々な情報を提供することが重要である。

①千代田区ポータルの実現

ポータル機能として何を実現すべきかと言えば、自館作成のデータベース（これらにはもちろん目録情報が含まれる）、その他自館作成の電子資料へのアクセス、関連情報や関連機関へのナビゲート情報とリンク機能、更には地域情報、行政情報、生活情報、ビジネス支援情報、生涯学習支援情報といったメニューだけでなく、図書館の電子窓口機能―利用登録、貸出依頼、複写依頼、参考質問等―も用意すべきである。

更に、千代田区という特徴を活かしたポータルとしては、千代田区が世界に誇る古書店街や出版社と連携し、それらの情報を国内外へ発信することが考えられる。これらの情報は、千代田ブランドを内外に周知するためにも重要であるので、地域の出版社、書店、古書店との連携を進めて行く連絡会等の組織を立ち上げる必要がある。その中で、地域企業とのコラボレーションとして、どのような情報が発信できるか、どのような連携ができるか検討していくことになる。

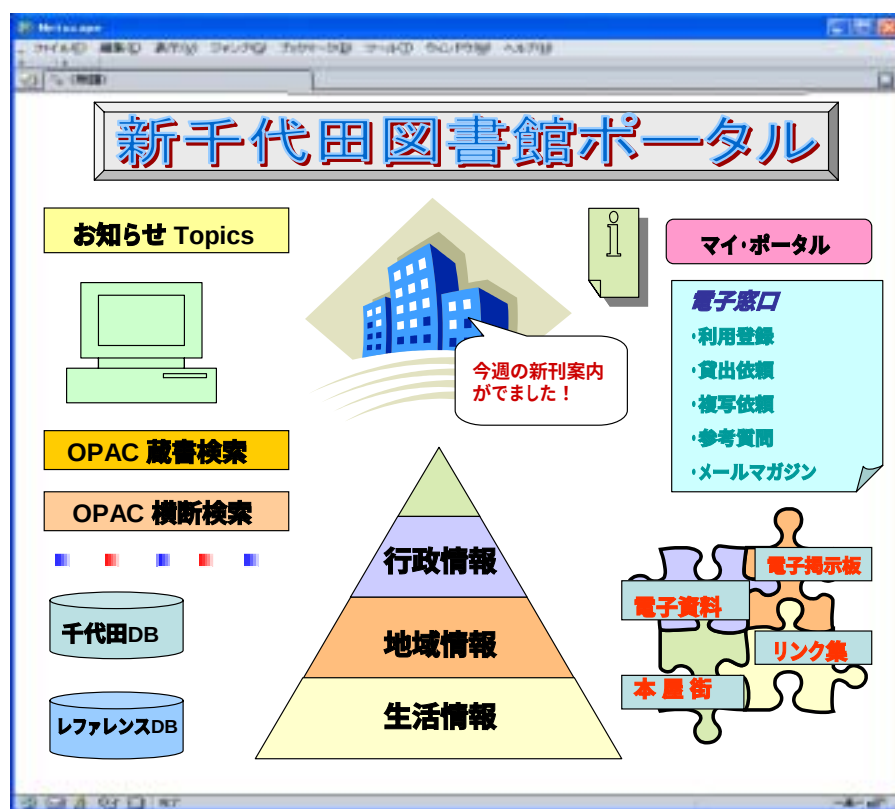


図 5．新千代田図書館ポータルのイメージ画面

②マイ・ポータル機能

ポータルサイトを用意するだけでなく、有効に利用してもらうためには、利用者毎のニーズにきめ細かく対応して、ホームページそのものが各個人に対応できるような、いわばマイ・ポータル機能を備える必要がある。そこでは、ユーザIDとパスワードを発行することによって、標準的なページを利用者の情報要求に応じてカスタマイズすることが出来、あたかも利用者専用のページであるかのような使い勝手と適切なナビゲート機能を提供するものでなければならない。そのようなページを用意することにより、利用者がインターネットの接続時にいつも最初に訪れる場所となる。その結果、利用者と図書館との関係も深まることとなる。

また、地域のサークル活動等の支援としてポータルを活用することも考えられる。この場合、サークルメンバーのみが利用できる場所をポータル内に設けることにより、サークル専用の電子掲示板やメーリングリストを活用して、サークル活動やメンバー相互の親睦を進めることができる。

3. 1. 4 要員

千代田ブランドの図書館の実現，I T活用，レファレンス・サービス重視，図書館ポータル構築等の戦略を追求する新図書館においては，図書館スタッフの配置においても，工夫を凝らす必要がある。

これからの図書館員は，従来からの司書的な能力だけでなく，コンピュータリテラシー，プレゼンテーション能力，語学力など，新しい技術に対応できる能力が必要となる。そのためには，外部の専門能力を持った人材の登用等も積極的に行うべきである。

一方，図書館員を含めた要員の養成には，NIIで行われているメディアリテラシー研修等や企業が行っている関連研修への参加も検討すべきである。

①専門職能集団

レファレンス重視，I T重視の図書館経営にあたっては，調査能力やコンピュータリテラシー能力を重視した人員配置を行うために，図書館職員養成の他に，N P Oの活用を図ったり，アウトソーシングを積極的に進めることも重要である。

また，レファレンス能力には蓄積が必要であり，短期的ローテーションの異動になじまない面もあるので，専門能力を持った人材を別途雇用するだけでなく，地域の特徴を活かした出版社や古書店のスタッフとの連携による，いわば応援スタッフの組織化も考慮すべきである。

②ボランティアの活用

現代は，時間的余裕を持ち，専門能力を持った潜在的なボランティア希望者が多く存在すると思われるので，ボランティアの積極的活用を図ることも重要である。

図書館O B等を始め，特定領域における専門知識や技術を持ち，その知識を社会に役立てたいと望む市民の協力を得ることは，ボランティアの働きがいを満たすと共に，図書館のサービス向上，機能向上のためにも有益である。

但し，ボランティアの活用に当たっては，図書館職員の仕事との区分を明確にするなど，受入体制，運用体制を明確にする必要がある。併せて，ボランティア希望者に対する養成講座の運営なども考慮すべきである。また，これらの活動を通じることによって，図書館への理解者，支援者を増やしていくことにも繋がる。

3. 2 多様な市民要求への対応

3. 2. 1 住民サービス

①生涯学習の中核施設としての機能

先述のように、現代社会においては、人々には生涯にわたる継続的な学習、いわゆる生涯学習が求められている。住民にとって図書館は、生涯学習の拠点であり中核的な施設である。新千代田図書館もその機能・責務を果たしていかなければならない。本や雑誌、A V資料等の提供や快適な学習・読書環境の提供などの基本機能は当然のことであるが、ここでは新しい機能を特に強調したい。即ち、E-ラーニングの提供である。前章で述べたように、E-ラーニングによって住民は、それぞれ自宅のパソコンから図書館にあるサーバにアクセスし、さまざまなコース・プログラムに基づいた学習、あるいは同じ興味・関心を共有するグループとの学習を進めることができる。E-ラーニングに関しては、セキュリティを確保した安全なツールなどが既に多数存在している。その中でNIIでは、新井紀子助教授を中心とした研究グループが（株）NTT データポケットと共に、インターネット上のコミュニティ作り・自発的な学習を支援する情報共有システム「NetCommons」を共同開発している。このシステムは、インターネット上に、同じ関心を持つコミュニティ・グループを形成し、問題解決に向けてポジティブな市民活動を行うことを支援するシステムであり、情報やノウハウを共有することで、活動の質を向上させることを支援するシステムである。活動の内容をアーカイブとして残し、社会に広く発信することを支援し、メーリングリストや掲示板を持つコミュニティの活動をより安全により多角的に展開することもできる。千代田図書館のホームページにおいて、NetCommons を公開・提供することで、図書館を中心とした生涯学習・コミュニティ形成が実現する。NetCommons あるいはE-ラーニング・ツールの運用にあたっては、サーバの管理や、学習コンテンツの作成などに区民ボランティアの活用も検討すべきだろう。

また生涯学習に関しては、各種講演会・講習会・公開講座の開催も図書館活動として重要である。特に、千代田区に多くある大学・研究所等との連携による多種多様な企画を実現すべきである。同時に、これらのデジタル化された記録を適切な著作権処理の下に作成・蓄積し、図書館内の端末であれば、ストーリーミング配信（ネットワークを介して、動画や音声のデータを複数端末に同時に配信すること）によって随時視聴できるようにしたい。

②子育て支援及び児童サービス

「住民基本台帳統計資料」によると千代田区では、0～4 歳児人口が 1998 年

1,097 人から 2002 年 1,238 人へと大きく増加している。また、子育て期にある 25～34 歳人口も 1998 年 5,524 人から 2002 年 6,341 人へと大幅な増加を見せている。いわゆる近年の都心回帰現象を反映しているのだが、新図書館は、これらの世代のニーズに積極的に応えなければならない。育児支援と児童サービスである。

育児支援、子育て支援については、都心であることに加え新住民の急増などの理由で、他の地域にくらべコミュニティからの支援があまり期待できない。そのため、人ではなく本などの知識情報に頼る傾向が強くなる。図書館は、書物の提供だけでなく、育児の実際をサポートする講習会等も企画する必要がある。即ち、

- ・ 育児や子育てに関する推薦図書リストの作成
- ・ 育児方法の実技指導、講習会の実施

である。また子育て支援と連動する問題であるが、乳幼児から小学生までの児童に対するサービスの充実を図らなければならない。児童サービスは、児童への直接的なサービスという面以上に、付き添ってきた親を図書館利用者に育てる要素もあり、新図書館として特に重点化しなければならないサービスである。

誘導的な施策として、大阪府内の公共図書館で試みられた「ブックスタート」運動を導入する。「ブックスタート」とは、母子手帳と共に数冊の優れた絵本を無償配布するもので、新図書館の場合、区役所と同じ建物内に立地することから、大きな効果が期待できる。1 人あたり 1,500 円程度の予算で実現できるものであり、そのことで優良な図書館ユーザをたくさん作ることができるとしたら、税のもっとも適切な還元策となる。

児童サービスにおいては、学校及び学校図書館や関連施設との連携にも配慮したい。調べ学習のテーマ、夏季休暇・冬季休暇中の課題など、あらかじめ学校側から図書館に知らせてもらっておくなど、学校と連動したサービスが実現できることが望ましい。学校等との連携では、教員へのサポートも見逃せない。カリキュラム策定や生活指導等への教員へのレファレンス、文献提供なども新図書館の役割の一つになるだろう。以上、まとめると、新千代田図書館においては：

- ・ ブックスタート
- ・ 読み聞かせ、ストーリーテリング
- ・ ブックリストの作成
- ・ 学校との連携
- ・ 教員への支援サービス

といった子育て支援や児童サービスが望まれる。これに関しては、とりわけボ

ランティアの協力が欠かせない。

③ヤングアダルトサービス

児童と成人の間の、およそ 13 歳から 19 歳くらいの年齢層、いわゆるヤングアダルトへのサービスは、中高生の多い千代田区にあっては、同様に重要である。思春期真っ只中にあるこの年齢層へのサービスは、児童や一般サービスとは別個に位置付ける必要がある。この世代は同時に受験期でもあり忙しい日々を送っている。読書統計などでは 1 冊も本を読まない子も存在する。しかし、ヤングアダルトにこそ良書は必要であり、図書館はあらゆる工夫をこらして、学校帰りのこの年齢層を惹きつける魅力を持たなければならない。具体的には：

- ・ヤングアダルトコーナーの設置
- ・ヤングアダルト向けの図書・雑誌の増加
- ・ヤングアダルト向けの広報（専用の図書館報など）

などが必要であろう。

ところでヤングアダルトサービスは、実はこの世代だけのものではない。ヤングアダルト向けの図書・雑誌・レファレンスブックなどは、一般向けのものより分かり易く書かれたものが多く、専門分野ではない一般利用者にとっても有用な資料が豊富だからである。充実したヤングアダルトコーナーの設置は、新図書館の中心的な機能を担う可能性もある。

④高齢化社会への対応

65 歳以上の人は全国的に増加しており、千代田区でも 1998 年には 7,724 人であったのが 2002 年には 8,134 人となっている。比較的時間のゆとりのあるシニア世代こそ図書館利用者の中心なのかも知れない。行政は、これまで社会に貢献してこられたこの世代に敬意と感謝の念を込めて、そのサービスの充実に努めるべきである。

シニア世代に対しては、老人ホーム、老人会への団体貸出や宅配サービスの実施などが望ましい。宅配サービスは、浦安市立図書館、墨田区立緑図書館、岩手県胆沢町立図書館などで実施例がある。（「日本の図書館 1998」によると、公共図書館 2,326 館のうち 449 館が郵送貸出を、229 館が宅配サービスを実施している）

また、宮城県本吉町立図書館、大阪府豊中市立図書館、山形県鶴岡市立図書館などで実践例のある老人ホームでの朗読サービス（痴呆老人に対する絵本読み聞かせの治療効果の報告もある）や、山梨県双葉町立図書館で実施されてい

るバスによる送迎サービスなども考慮すべきであろう。

また、イギリスの公共図書館では、回想法（治療行為）での利用のために、地域の歴史に関する資料提供を行い成功をおさめた。シニア世代への図書館サービスに、老年学（gerontology）の研究成果を活用することを提案したい。

高齢者サービスに関してもボランティアの導入が必要である。特に、高齢者ボランティアが有効とされる。ニューヨークの公共図書館では、55歳以上のボランティアが高齢者サービスにあたっている。彼らは、若い図書館員には分からないシニア世代の気持ちが理解できるからである。以上まとめると、高齢者サービスとしては以下のものが望まれる：

- ・ 老人ホーム、老人会への団体貸出、宅配サービス
- ・ 大活字本の提供
- ・ バスによる送迎サービス
- ・ 地域の歴史に関する資料の提供
- ・ 老年学の研究成果の活用
- ・ 高齢者ボランティアの活用

⑤障害者サービス

「図書館なんか知らない。本は買って読めばいい。買って読まなければ身につかない。」と声高に主張する知識人がいる。しかし、これらの人たちの図書館像は貧困である。世の中の誰もが自分と同じように自由に本を買い読むことができると思い込んでいるからである。

世の中には、図書館がなければ読書が困難な人がたくさん存在する。障害を持った人もその一人である。視覚を失った人に必要な点字本も家庭に個人蔵書されるようなものではない。弱視者に必要な大活字本も個人で必要なものをすべて揃えることは困難である。必要な本を読んでもくれる家人がいなければ読書はあきらめなければならない人もいる。このような人たちは区民全体から見れば少数者かも知れないが、彼らこそ図書館を頼りに思っている。図書館はその頼りに応えなければならない。障害者サービスとして通常考えられるサービスメニューの提供はもとより、社会から孤立しがちな障害者に対し、ネットワークを形成する機能を提供することは必須であろう。また新庁舎には千代田図書館と共に福祉作業所（授産所）も入る予定である。福祉作業所と連携した障害者サービスの展開や、作業所への資料提供も検討すべきである。以上まとめると、障害者サービスとしては以下のものが望まれる：

- ・ 対面朗読サービス
- ・ 点字本、大活字本、録音資料の提供

- ・宅配サービス
- ・ネットワークの形成
- ・就職情報の提供
- ・新庁舎内の福祉作業所との連携

⑥外国人へのサービス

千代田区に滞在し、居住する外国人は多い。これまで付随的であった外国人サービスについても、新図書館は十分な配慮をすべきである。この点では多民族国家の米国公共図書館に学ぶ点が多いだろう。国内でも外国人居住者の多い地域では、すでに優れた外国人サービスが展開されている。

このサービスも、要は図書館側の想像力の問題である。もし、自分が言葉の通じない異国で暮らすことになったら、どんなサービスを受けたいと思うだろうか。自国の新聞を見たい。母国語の雑誌や本を読みたい。同じ国の人との交流の場が欲しい。困難な調査に母国語で支援してほしい、等々、これらはそれほどわがままな要求ではないはずである。そういう外国人の尋常な要求を満足させることが、新千代田図書館の外国人サービスであり、以下を検討すべきである：

- ・主要な（居住人口を反映した）外国語の新聞、雑誌、図書の提供
- ・主要な言語による案内、利用支援
- ・日本語講座の開講
- ・ネットワークの形成
- ・就職情報の提供

⑦快適な空間の提供

これまで述べたようなさまざまな利用者に対する多様なサービスの展開に加えて、新図書館は区民に対して最高の憩いの場、快適な空間を提供しなければならない。居心地のよい喫茶店で過ごすような、あるいは、まるで自分の書斎で過ごすような長時間快適に読書や調査に従事できる場所を提供したい。

まず、これまで図書館で禁止されてきた飲食と読書が可能な場所を作る。図書館全体ではなく、場所を限定して飲食を許可するのである。モデルは、米国の諸都市で見られるブックストアカフェ。そこでは、購入前の書物を飲み物や軽食をとりながら読むことができる。もちろん談笑もOKである。

次に、社会人等が出勤前に朝食をとりながら共同討論できるようなセミナー室の設置。出勤前の時間帯を使って学習会や読書会を開きたいという利用者がいる。しかし、政治家やエグゼクティブはいざ知らず、普通の社会人が低廉に

あるいは無償で利用可能な場所は皆無に近い。前日までの予約に基づき、午前7時から9時程度までの時間帯に使用可能な少人数グループ向けのセミナー室は、学習意欲にあふれた社会人にきわめて有用な空間になるだろう。もちろん、この部屋は、通常の開館時間中は、学生や主婦層等の一般利用者のセミナー室として活用される。

もう一点は、高齢者層の憩いの場となるような空間もぜひ考慮したい。

このように、新図書館は区民誰もが他の利用者に迷惑を掛けない範囲で、長時間快適に過ごすことのできる空間を提供したいと考えるものである。

⑧いくつかの基本機能について

図書館の利用でもっとも不便を感じるのが資料の返却である。次に借りる予定があるときは、そのついでに返却すれば良い。しかし、返却だけのときは義務的になり、あげく期限を過ぎてしまう。期限が過ぎれば罪の意識でますます図書館への足が遠のく。このような悪循環に陥る人は実際に多い。

それでも近年の図書館は、同じ区立図書館同士であれば借りた図書館以外に返却してもよくなり、大変重宝されている。

しかし、新図書館は次の一步を踏み出すべきだと考える。たとえば、図書館の最寄駅（東西線九段下駅、半蔵門線九段下駅等）に返却ポストを設置し、出勤途上での返却を可能にする。あるいは、すでに他の図書館で実践例もあるが、コンビニエンスストアなどと提携して返却本を預かってもらう。回収が困難なほどにポイントを増やす必要はない。どこで返却したいかアンケートを実施してポイントを決めても良いと思う。ともかく、図書館以外で返却できる制度を確立することが必要である。

もう一点は、自動貸出機の導入。すでに、大学図書館等では数年前から導入されており、稼動実績がある。ある図書館では、利用者のほとんどが自動貸出機で手続きを取ると報告されている。どんな本を借りるか、カウンターの職員は気にとめてはいないが、利用者は気になっている。カウンター職員といえども他人に知られたくないという利用者心理がある。自動貸出機の利用の隆盛は、その意識を反映したものと思われる。

3. 2. 2 ビジネス支援サービス

2000年の国勢調査によれば、千代田区の夜間人口は36,035人、昼間人口は855,172人である。その格差はじつに20数倍でおそらく全国一であろう。これは、職場が千代田区にあるために流入しているのである。これらの人々はビジネスマン（ウーマン）であり、千代田区民ではないが、彼らの仕事を支援する

ことで千代田区の活性化が図れる。そういうことであれば千代田区として彼らへの積極的なサービスを展開する理屈がある。ビジネス支援で実績のあるニューヨーク公共図書館のSIBLや我が国のビジネス支援図書館の動向を踏まえながら、新図書館の提供すべきビジネス支援サービスを提案したい。

①ビジネス関係資料の充実

ビジネス支援ということになると、まず仕事に有用な資料を揃えることが必要である。まず、雑誌・新聞・年鑑・白書・統計類の充実を図らなければならない。これらの資料は、仕事上必要になることが多いが、個人で継続購入し保管することは不可能だからである。

また、ビジネスシーンで必要となる図書の充実を図る。プレゼンテーションの仕方や企画・戦略の立て方、あるいは経済・金融の仕組みや動向、手軽なハウツーものから専門書までおびただしい本が出版されているが、ブックリストを作成し推薦することも必要である。本だけでなく商用データベースの提供も重要である。契約上、館内の端末からの使用に限定されることは止むを得ないが、来館すれば商用データベースの利用が可能となるのだから、高度な専門情報を必要とする利用者にとってはきわめて有用である。

必ずしもビジネス資料ではないが、千代田区の行政資料の収集は必須である。紙媒体の収集・保存と同時に、デジタル化し保存するWebアーカイビングとホームページ上での公開は、必ず実現しなければならないことである。

さらに地域資料の収集。千代田区の歴史に関するもの、今回特に重点を置きたいのは、千代田区の書店の歴史関係書である。本の街神田を有する千代田区の特徴を活かしたい。あわせて、古書店カタログ、歴代の目録を可能な限り収集する。以上まとめると、以下のサービスが望まれる：

- ・雑誌・新聞・年鑑・白書・統計類の収集
- ・ビジネスシーンに使用する図書の充実
- ・商用データベースの提供
- ・行政資料の収集・提供
- ・千代田区の地域資料の収集・保存

②人的サービス

次に、図書館員が介在して行うビジネス支援サービスについて、いくつかのポイントを整理する。まず1点目はレファレンス・サービスの充実。電子メールによる質問・回答とそれらを蓄積したレファレンス・データベースの作成を行う。また、区議会議員・区庁舎職員・NPOに対する調査サービスを充実さ

せる。このためには、専任の調査スタッフを配置することが必要となる。また、レファレンスに関しては、都立中央図書館や国立国会図書館、区内大学図書館等との連携も重要である。

2点目として、レフェラル・サービスの提供がある。即ち、利用者の情報要求を満たすことのできる専門家を紹介する仲介サービスである。このようなサービスは、ホームページ上でも実施することが望ましい。

また、起業やNPO設立に関する資料を充実し、それらを支援するサービスも行う。以上まとめると、ビジネス支援に関する人的サービスとしては以下のものが必要である：

- ・レファレンス・サービスの充実
- ・レフェラル・サービス（専門家紹介サービス）の実施
- ・起業やNPO設立支援

3. 3 地域振興への貢献と対外発信

神田神保町には、160店の古書店、30店の新刊書店、30社の本の問屋や取次店があり、出版社や編集プロダクションも多数存在している。これはパリやロンドン、ニューヨークの有名な書肆街と比べても、規模、集中度、専門性などの全ての点で遙かに勝っており、神田神保町は間違いなく「世界一の本の街」である。日本の文化的蓄積を象徴する希有な存在であり、それを擁する千代田区は、神田神保町の世界遺産登録を目指すべきである。

幕府が安政3年に東京大学の前身である蕃書調所を一ツ橋に移転して以来、千代田区には多数の国立、私立の大学が開校し、現在もその多くが神田界隈に本拠を置いている。世界一の書店街を育てたのは、この「学びの都」に集う学生や知識人たちだった。千代田区では、この伝統の維持と発展のために、44年前から神田古書店連合と共催で「神田古本まつり」を開催しており、毎年、秋に開かれる古本まつりの期間中は、全国から集まる本好きで神保町があふれかえる。

千代田区が「世界一の本の街」を支援して、その世界遺産登録を目指す上で、千代田図書館はその先兵の役割を果たすべきである。千代田区立図書館の蔵書数（25万冊）と神保町古書店街の蔵書数（500万冊以上）を比べると、千代田図書館が目指すべきは、神保町全体を仮想的な図書館と見なして、その世界一の文化的蓄積の活用を支援するまったく新しい図書館である。

「世界一の本の街」神田神保町との連携は、地域振興を積極的に推進する千代田区を運営母体とし、地理的条件に恵まれた千代田図書館にしか実現できない。具体的には、次のような連携の推進が考えられる。

3. 3. 1 神田神保町図書データベースの構築と発信

千代田図書館の蔵書、神田神保町古書店の所蔵書、神田神保町新刊書店の在庫を合わせて一つの総合図書データベースを作成し、それをインターネット経由で世界に向けて発信する。データベースの作成に当たっては、NIIが全国大学図書館と協力して公開中の図書情報検索サービス Webcat Plus と連携することにより、正確な書誌データや内容・目次の参照も可能となる。

Webcat Plus（及び Webcat）がカバーする和書260万、洋書600万タイトルを出版目録代わりに利用して検索し、各書籍が神保町のどこにあるかを即座に知ることができる。このように新刊書・古書に関わらず、どこでいくらで購入可能かが分かるサービスは、神田神保町の利用者だけでなく図書館利用者のニーズも高い。図書館の本のリクエストや貸し出し・返却時に、その本がどこで購入可能かの情報を自動的に示し、購買意欲を刺激することも考えられる。

さらに千代田区に拠点を置く多くの大学図書館のデータを加えることができれば、千代田区に存在する書籍を網羅的にカバーする一大図書データベースが構築でき、学術研究にも大いに活用されると期待できる。

3. 3. 2 神田神保町古書店を専門レファレンスとして活用

神田神保町の古書店はそれぞれ特定の専門分野を持っていて、店主はその分野の本についてのプロ中のプロである。160店を越える古書店街は、160人以上のプロ・レファレンサー集団である。どの店がどの分野を専門としているかは、上記図書データベースに登録されている所蔵書の内容から明らかになる。利用者が探している特定の本が見つからなくても、それと関連する本を多く取り扱っている古書店に出向くことにより、適切なアドバイスを得られる場合は多い。千代田図書館では、上記図書データベースなどを活用して、どの古書店に相談すれば良いかをアドバイスできる体制を用意する。

3. 3. 3 神田神保町インフォメーション・センター開設

神田神保町の真ん中に、千代田図書館の「神田神保町インフォメーション・センター」を開設する。何かを調べようと神保町に来るすべての来訪者に対して、求めている情報がどこに行けば得られるかを適切にガイドする「知の案内所」を目指す。ある特定の本を探している人には、その本が千代田図書館の蔵書かどうかや、どこの古書店で購入可能かについての情報を知らせる。また、あるトピックについて読むべき本を求めて来る人には、まずそのトピックについて関連する本を検索してもらい、千代田図書館や書店を回って現物を自分で確認する手助けを行う。インフォメーション・センターには、1～2名の案内係と、訪問者が神保町図書データベースを自由に検索できるパソコンを数台用意することで十分である。神保町の書店や喫茶店、飲食店などを分かりやすく示した「神保町探索マップ」や千代田区界隈のイベント情報などを用意する。検索結果の書店を探索マップ上にプロットして渡すサービスを行えば、神保町の名物スポットとして注目され、訪問者が必ず立ち寄る神保町の総合案内所となることは間違いない。この存在は、神田神保町の世界遺産登録を目指す方向でも大いに役立つと期待できる。

3. 3. 4 出版文化に関する企画展の開催

美術館や博物館が常設展示とは別に企画展を開催するように、ある作家やテーマに関連する本を収集し、それらを一時的な図書館の蔵書として閲覧・貸し出しに供する。古書店と連携して一定期間借り受けて調達することにより、

普通の図書館では到底揃えることのできない魅力的なコレクションを一時的に実現でき、出版文化の奥深い世界に身近に触れるチャンスを図書館利用者に与えることができる。古書店組合と提携することで、一定期間のリースが可能になれば、コストを抑えながら、次々と特徴のある企画展を展開することができる。「世界一の本の街」を擁する千代田区に相応しい情報発信拠点として、千代田図書館の存在感が高まる。

3. 3. 5 貴重本のオンデマンド・デジタル・アーカイブ化

著作権上、デジタル複製しても問題のない本について、現物を古書店などから一定期間借り受けてデジタル化し、利用者の閲覧に供する。和綴じの古文書など、現物の貸し出しや閲覧が不可能な貴重な資料についても、古書店等から千代田図書館が借り受けてデジタル化するならば許可を受けられる場合も多いと期待できる。これにより歴史的に価値のある資料のデジタル・アーカイブ化を進めることは、日本文化を後世に伝える一つの運動として意義深い。「世界一の本の街」のデジタル・アーカイブ化を推進する拠点として、千代田図書館は相応しい。

3. 4 I Tの徹底活用

近年、I T（情報技術）の発達は目覚ましいものがあり、公共図書館においても、その先進的活用が必要である。図書館におけるI Tの徹底活用の要点を以下にまとめる。

3. 4. 1 I Tの活用によるメディア・ミックス環境の実現

I Tの徹底活用は、本報告書で掲げる「メディア・ミックスによる千代田ブランド・ライブラリー」構想の実現に不可欠な要件である。

①利用者の日常との繋ぎ目のない利用環境の実現

コンピュータを常にインターネットに接続した状態にしておける「常時接続」やiモードに代表される「モバイル・インターネット」の爆発的な普及によって、相当数の利用者がすでに「ユビキタス環境」（＝いたるところにネットワーク接続可能なコンピュータが遍在する基盤的な環境）を前提として生活している。外出時には、ノートパソコン、情報携帯端末（PDA／Personal Digital Assistants）、携帯電話等の情報端末を、いわば身にまといながら移動することが日常である。この傾向は今後ますます顕著になると考えられる。

図書館においても、利用者が普段使用しているパソコン・PDA・携帯電話の持ち込みを可能とする必要がある。これにより、本を読みながら、携帯電話でインターネットを検索して関連情報を探し、携帯電話メールで友達と相談し、パソコンでレポートをまとめるといったメディア・ミックス的な利用に一步近づけることができる。

上記を実現するためには、図書館内のネットワーク基盤設備を整備し、利用者が持ち込む情報端末に対してインターネット接続を提供する必要がある。現在、IEEE規格802.11bの無線LANが国際標準となっており、安価に設備を設置できる。また、最近のノートパソコンには当該規格の無線LANが標準搭載されていることから、当面、ネットワーク基盤としては、インターネットに接続された無線LANを提供することが適当である。無線LANを導入することで配線のない美しい環境を整備できるという利点もある。図書館サービスで外部セグメントを用意しておく必要がある。

なお、図書館は、利用者向けのパソコン端末に投資するよりネットワーク基盤設備の整備に投資すべきである。なぜなら、新規購入したパソコンはすぐに時代遅れになる。耐用年限までの期間を通して利用者の要求に対応できるパソコンは存在しないからである。

②印刷媒体にとどまらない多様な情報の提供

今後の図書館サービスでは、蔵書や所蔵資料の閲覧・貸し出しだけでなく、電子化された様々な資料の提供が求められる。

データベースはネットワークと並ぶITの基盤的な資源であり、図書館でのサービスが求められる。具体的には、法令・判例・統計・地図・新聞・医療健康情報・百科事典・辞書等の各種のデータベースを導入・提供することが必要である。国等の提供する無料のデータベースを利用すると共に、商用データベースも図書館予算で対応可能なものは導入し、利用者には無料で、対応不可能なものは有料で提供する。たとえば、人物情報、企業の経営状態・保有技術情報などが検索できるデータベースが図書館内で利用できれば、千代田区在住・在勤者の就職・転職活動が支援できる。

また、従来にない形態の電子情報として、以下に述べる「電子書籍」の普及が予想される。「電子書籍」とは、デジタル著作権管理技術で著作権が保護・管理されたテキストデータを有料でダウンロードし、専用読書端末上で表示するものである。「21世紀の書籍」として注目を集めており、すでに手軽に持ち運べる大きさの製品が市場にも登場している。今後は印刷体の形を取らない書籍、即ち「電子書籍」としてのみ存在する資料の増加が見込まれ、図書館における貸し出しサービスの実現が期待される。

さらに近年、携帯電話やモバイル・インターネットを通じて連載小説やコラム等を配信する「コンテンツ配信サービス」が登場している。このような形態の電子出版の増加に対応して、配信されたコンテンツ内容を図書館で提供できるようにしておく必要がある。

3. 4. 2 ITの活用による図書館業務の効率化・高機能化

ITの徹底活用は、資料案内や予約を含む図書館の貸し出し業務や配架業務を効率化し、千代田図書館システムの機能を強化するために、不可欠な要件である。

①ICタグの導入による図書館業務の効率化

本にICタグを貼り付けることにより、貸し出しや返却等の図書館業務の自動化が可能になり、たとえば複数冊の窓口処理を瞬時に行うといったことが容易に実現できる。また、小型のリーダーをICタグ近くにかざすだけで本の識別が行えるため、蔵書の点検や書棚の整理が効率化できる。

ICタグは今後のIT社会を支える基盤技術として急速な展開をみせている。その中でも出版業界や書店における書籍・雑誌の在庫・流通管理は、IC

タグの代表的な利用分野の一つである。I C タグが出荷時に書籍・雑誌に添付されるようになれば、「自動貸出・返却，自動点検」は，全ての図書館システムが提供する基本機能になることが予想される。千代田図書館においても I C タグの導入を検討すべきであろう。図書システムへの I C タグ導入で実績のあるメーカーと，新図書館システムを共同開発することも検討に値する。

② I C タグの導入による資料案内機能の強化

I C タグには，これまでのバーコードでは記録できなかった書名や著者名などの内容情報を書き込むことが可能である。I C タグを 1 冊 1 冊の蔵書に埋め込むことで，利用者が求める本，利用者の関心にあった本を自動的に案内できる「本のソムリエ」とも言うべきサービスを展開する。

具体的には，図書館の書棚の本だけではなく，同時に国内外の関連した本を捜せる以下のような機能の提供が考えられる。まず，I C タグが貼り付けられた本を情報端末（パソコン）にかざす。すると，国内の何百万冊もの既刊書の中から，その本に関連したものが自動的に選ばれて，画面に表示される。上記の例は，I C タグと国立情報学研究所の提供する情報サービスである Webcat Plus のデータの組み合わせで可能となるシステムである。これについては NII の高野明彦教授（英国の科学雑誌ネイチャーでも紹介された Webcat Plus の開発者）が研究開発を行っており，協力体制のもとにシステムを導入することも考えられる。

③住民基本台帳カードの活用

I C チップを埋め込んだ住民基本台帳カードの利用は，図書館業務を効率化し，地域 I T を推進する上で有効である。具体的には，住民基本台帳カードを図書館の利用者登録の際に利用すること等が期待できる。

3. 4. 3 その他の I T 活用

I T は現在なお急速な勢いで発展し，我々の日常生活に劇的な変化をもたらしている。今後の公共図書館には，デジタル・コレクション（電子化された資料）の入力や作成といった新しい役割も期待されよう。21 世紀にふさわしい図書館サービスの実現に向けては，上掲の項目にとどまらず，最先端 I T 技術を的確に導入するための継続的な人的および財政的な措置が必要である。

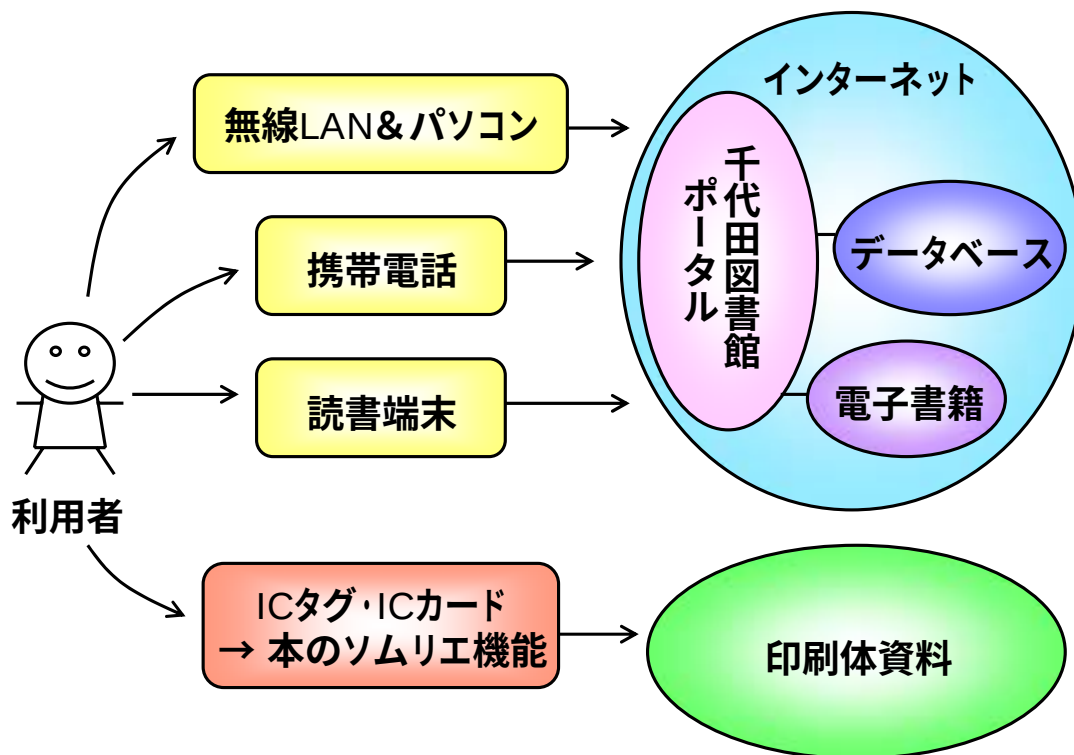


図6. ITの活用によるメディア・ミックス環境の実現

3. 4. 4 情報サービスのヒューマン・インターフェース

ここでは、主としてWebページを用いた情報サービスを想定して、いくつかのポイントを考えてみる。

①利用者指向のヒューマン・インターフェース

つまり、利用者が、「スグ使える」「便利に使える」「中にある情報の見通しがよい」「中を自分で動きまわれる」と感じるシステムがよい。そのために注意することは：

(a) スグはじまるヒューマン・インターフェース

最初のページに、どうしてもいい挨拶やアニメーションがあって、次のページや次の次のページでやっと本題に入れるのでは、個人の趣味のページならともかく、利用者指向のサービスとはいえない。最初のページ（ホームページ）からすぐ仕事ができるよう、情報がつまんでいることが必要。かといってゴタゴタとわかりにくいのも困る。すっきりして、しかも仕事ができるホームページが必要である。

(b) どこでも検索

どのページからでも、サイト内の情報を検索（サイト内のページのテキスト検索）ができ、検索したページへすぐ飛べることが望ましい。「サイトマップ」があっても、「自分のほしい情報が、どう表現されており、どこにあるのか」が必ずしもわからないことが多い。

(c) 内部の相互リンク

お役所のWebサイトは、えてして「たこつぼページ」の集合になりがちである。たこつぼページとは、そこからどこへもリンクされていないページをいう（「元に戻る」はこの場合、リンクのうちに入らない。それなら、ブラウザのボタンでもできるのだから。）

そうなるのは、「担当係ごとに書類を作り、それをそのまま掲示する」からである。作る方にとっては作りやすく、また間違いがない。なまじリンクしていると、リンク先に変化があると面倒なのである。

しかし、利用する方は、これでは不自由なことおびただしい。関連ある情報がサイト内にあっても、それが運悪く他の係の担当だと、毎回後戻りしなくてはならないから、「自由に歩き回る」という感覚にならない。いわば、「それは担当が違いますから、改めて書類を出し直して下さい」といわれる感じになってしまう。

上に書いた「サイト内の情報検索」機能でも、ある程度は解決できるが、やはり関連するページ間にはきちんとリンクが張ってあることが望ましい。つまり、単なる書類の集合でなく、関連するページにきちんとリンクをつけたWebページにする作業と、これを維持するための相互協力が必要になる。それが案外、利用者へのサービス向上にもつながるかもしれない。

②だれでも使えるヒューマン・インターフェース

利用者には、いろいろな人がいる。できるだけだれでも使ってもらえるシステムにするため必要なことは：

(a) 代替テキストを入れる

絵や写真で説明しても、視覚障害の人にはわからない。また利用者のパソコンの利用環境も色々であり、さらに育った文化が違うと、絵解きは意外に通じないものである。必ず代替テキスト（何かの都合で絵が表示されない時に出てくるテキスト）を入れておく必要がある。また、色分けによって指示するのも、人によってわかりにくい場合があることに注意しなければならない。

(b) ヘルプファイルを充実させる

これも、手がかかる上に、内容が変わるとそれに対応するヘルプファイルの部分も更新しなければならないので、おっくうなものである。しかし、用語説明、「よくある質問」などを充実させておくことで、サービスが向上すると共に、結局は省力化になる。

(c) 大きな字のディスプレイができるようにする

簡単に拡大表示ができるようにしておくといよい。またそのためには、表現をコンパクトに、しかもわかりやすくしておく必要がある。

(d) 装置に凝り過ぎない

「だれでも使える」というと、タッチパネル端末とか、ゲーム機式の入力装置などを考え勝ちである。時と場合によってそれも有効だが、特にタッチパネルはメンテナンスが悪いと利用者のストレスのもととなる。また、ゲーム機式にすると、利用者の入力がしにくくなり、お仕着せのサービスになりがちである。ここまでパソコンが普及してきた現在、情報サービスの内容を豊かにし、利用者指向の情報サービスにするには、むしろ普通のパソコンでよいと思う。

(e) 自宅からも使えるように

サービスのできるだけ多くの部分を、自宅からでも使えるようにしておくべきである（著作権その他の制限があるサービスは除く。これからの時代、来館者だけが利用者なのではなく、Webでアクセスするのが主な利用方法である利用者が出現しよう。

③将来の可能性

ここでは、自由に将来可能な装置やサービスを考えてみる。

(a) 電子読書装置

国立国会図書館が、相当量の書籍を電子化した。その他、デジタル・アーカイブの蓄積が諸所で進んでいる。これらの中には、高精度のディスプレイがあると見やすいものも多い。そうでなくても、長時間、疲労なしに電子テキストを読むには、どのような環境・装置が必要かは、まだよくわかっていない（たとえば、大型ディスプレイを使うとどうなるのか？）。現在は研究段階と思われるが、将来、電子読書のための端末を備えるサービスが大事になるかもしれない。

紙のように、薄くて曲げられるディスプレイ（フレキシブルディスプレイ）が盛んに研究されている。現在ではまだ高価で、精度も十分とはいえないようだが、これが実用化されれば電子読書も楽になるのは確実である

う。実用になり次第，比較的早期に購入してサービスする意義のある装置と思われる。

(b) モバイル端末と I C チップ

蔵書に I C チップを取り付けた場合，その書籍の現在のありかを，モバイル端末で直接利用者に伝達することが可能になりうる。ということは，配架の自由度が増し，書店のように，イベント的にしばしば配置換えをすることも可能になるわけである。もっとも，それが可能かどうか，可能であったとしてもそれが利用者にとってよいかどうかは，さらに議論が必要かもしれない。

[参考文献]

- ・日本図書館協会図書館政策特別委員会編(2000)「公立図書館の任務と目標：解説（増補修訂版）」日本図書館協会。
- ・日本図書館協会町村図書館活動推進委員会(2001)「図書館による町村ルネサンス L プラン 2 1－2 1 世紀の町村図書館振興をめざす政策提言」日本図書館協会。
- ・菅谷明子(2003)「未来をつくる図書館－ニューヨークからの報告」岩波新書。

3. 5 図書館建築・フロア計画指針

3. 5. 1 はじめに

公立図書館は地面に接し、利用者の「アプローチし易さ」に配慮した建築物とするものが通常の計画である。今回、新千代田図書館は千代田区役所や政府合同庁舎との合築により、都心部の限られたスペースを有効活用することを試みているが、その結果、図書館施設は23階建ての建築物の9階および10階部分に設置されることになった。気楽に立ち寄る公共施設（社会教育施設）としての公立図書館の役割としては、利用者意識において多少障害が高くなったのかもしれない。また、休日で政府や千代田区の行政施設が閉じられている時にも図書館は開館（新千代田図書館はほぼ通年開館が目指されている）している状況が目指されているが、多くのフロアが休息しているかに見える建築物に果たして利用者が積極的に訪れるのだろうか。

しかし、メインエントランスからエレベータによって図書館階である9階に降り立てば、フロア内は一切柱がなく、見通しがきき、窓からの眺望は皇居や神田地域を見晴らせるすばらしい空間が実現するだろう。また、10階には図書館施設のほかに喫茶室、食堂、売店が政府や千代田区の共用スペースとして設置される予定になっている。図書館階に飲食スペースが配置され、喫茶しながらの読書や、インターネットカフェのように検索サービスを利用しながらのくつろぎの空間が出現するものと思われる。

ここでは、公共図書館建築の建築計画において検討すべき点についてまとめる。なお、図書館とは従来、知恵と知識、他人の経験の塊である「書物」がまとまって存在し、それらを手にとって読むことで、自身に吸収するための施設・空間であったかと思う。しかし、21世紀の今日、急速に進展するIT技術の結果、図書館に望まれる機能もまた多様となってきた。そこで、従来型の図書館の機能やあり方を考え方の基本として置きつつも、今後のコンピュータ、ネットワーク、情報機器の発展も視野に入れた図書館建築について考えてみたい。

3. 5. 2 図書館の機能

公共図書館は、人々が「知りたいと思ったこと」を「知る」ための手助けをする施設である。また、生涯学習の拠点ともなり、障害者、高齢者、幼児などを含めた不特定多数の利用者に考慮して計画しなければならない。千代田区は2000年の国勢調査によれば、夜間人口36,035人、昼間人口855,172人と昼夜間人口の格差が約24倍もあり、行政面積11.64K m²のうち民有地面積はわずか3.95K m²と34%に過ぎない（2000年統計）。つまり、他の地方自治体の公共図

書館とはおのずと違った役割、機能が要求される。今回、千代田区役所や政府合同庁舎との合築によって、従来それらが個別に持っていた、議会図書館や省庁の参考図書コーナーをも取り込むような施設となる可能性もあろう。区内の大部分の面積の公有地は皇居と政府関係施設で占められているが、新千代田図書館のレファレンス・サービスが充実していくことで、政府関係施設からの問い合わせなどもあろうと考えられる。さらに、住民登録をしている、いわゆる「区民」ばかりでなく、区内の企業、商店、学校などに通勤通学する「昼間区民」をも対象にしなければならない（現状でも千代田図書館は、区内在住・在勤を問わず、誰もが利用できる施設となっており、登録により「貸出券」が発行されれば、本やＣＤ等を借りることができる）。

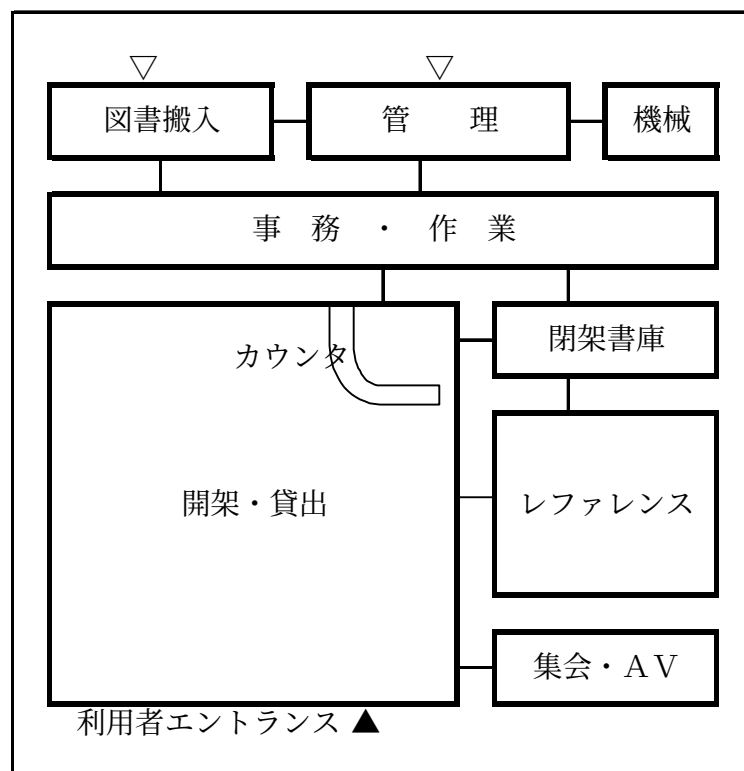


図7 図書館の機能図¹⁾

一般に公共図書館の機能図は図7のように描かれる。通常、図書館の企画・計画段階では、サービス圏域内の人口や敷地の選定、規模計画、蔵書数、職員の体制などを加味して図書館の延面積や平面計画、動線計画（図8）の分析・検討を行っていくが、新千代田図書館を含む今回の計画では、民間委託によるPFI方式でこれらについて提案がなされており、ここでは図書館階の平面計画において、「新千代田図書館検討委員会」の関係者から提示されたアイデアや希望を盛り込む形で配置計画を考えていきたい。

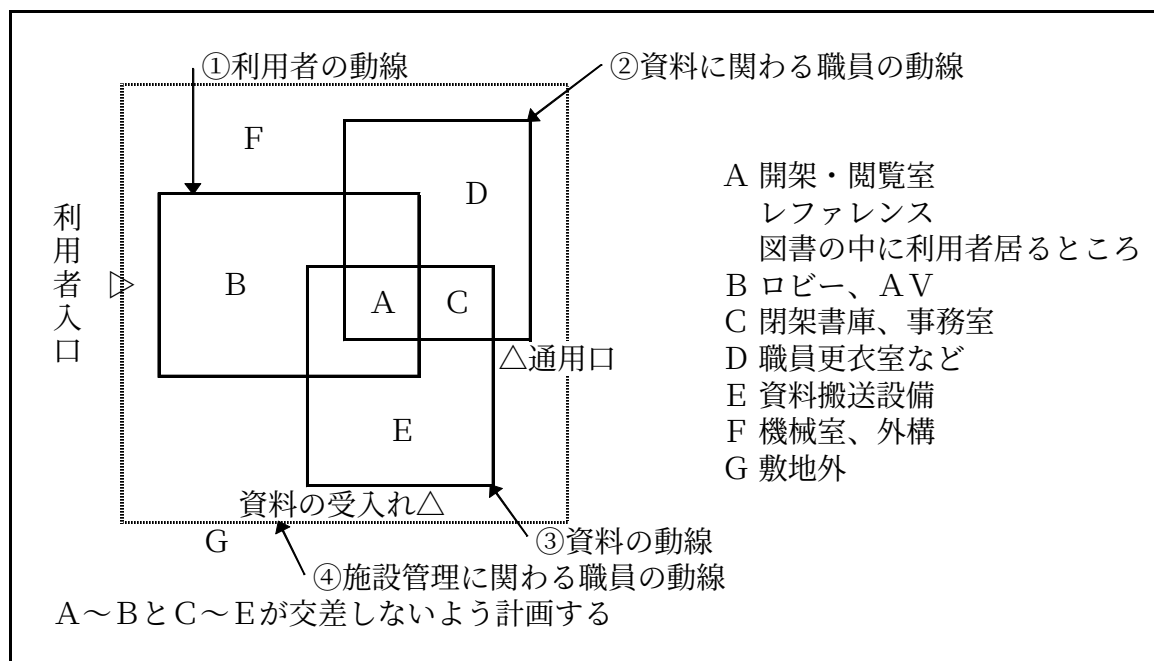


図8 図書館の動線²⁾

3. 5. 3 新千代田図書館に対するアイデアや希望

建築家や設計者は建築を考えることにかけては専門であるが、図書館の専門家ではない。図書館の設計をいくつも手がけた建築家が「図書館と図書館建築は違う。建築家には図書館はつくれない。」と述べており、これを解釈すると、新しい図書館を創るのは図書館員の仕事であり、その環境としての図書館建築を造るのが建築家の仕事であると理解できる³⁾。このことから図書館の計画には利用者のニーズや図書館で必要とされる機能を熟知した図書館員のアイデアや希望が欠かせず、それを具現化していく作業が必要となる。

新千代田図書館のサービスの充実を目指して、議論の過程で関係者から多くの提案がなされたが、例えば『検索サービスの利便を向上させるため、表示される書誌データを文字のみでなく、図書の表紙（背表紙）の画像データをも同時に表示する』などの提案は、どちらかといえば図書館内の活動のうちソフト面のサービスとして実現していくものであり、建築空間で考慮すべき点はあまりない。そこで、ここでは建築の空間構成に関わると考えられるもののみを列挙する。

〈空間イメージに関するもの〉

- ・ 21世紀型の公共図書館として新たな千代田独自のオリジナル・サービスの提供

- ・ 図書館ネットワーク（大学図書館との連携も含む）の利用，インターネットによる書籍検索・予約が可能な開かれた図書館イメージとユビキタス・サービス
- ・ 千代田区の特徴である出版社・古書店の集積との連携
- ・ パソコン，携帯電話を持込み可能とし，利用者にとってはシームレスに調べ物などの要求が満足される空間
- ・ 図書館業務のうち受入，配架，レファレンスなどの外部委託

〈利用対象者に関するもの〉

- ・ 生涯学習の中核施設
- ・ 「ビジネス支援」機能を充実（起業支援・商業振興を含む）
- ・ 子育てファミリー世帯支援
- ・ 子どもの目線のスペース，読み聞かせコーナーなどの児童図書室
- ・ ヤングアダルト向けマンガ，雑誌のスペース
- ・ 外国人にも利用しやすい外国語図書，外国語新聞コーナー
- ・ 雑誌・新聞の閲覧コーナー
- ・ 障害者・高齢者にも対応できる，通路（書架間を含む）は1.8m以上
- ・ 視覚障害者の対面朗読のための区切られたスペース

〈室構成に関するもの〉

- ・ 調べ物や読書に適した環境の閲覧室
- ・ パソコンなども利用できるマルチ・メディア室（ここでいう「マルチ・メディア室」とは図書館に収蔵・配架されている紙・冊子体^{メディア}媒体，パソコンによって操作されるデジタル・メディア，インターネットなどを介した^{メディア}情報を複合的に利・活用できる空間を指す）
- ・ CD，DVD，ビデオなどを視聴できるオーディオ・ビジュアル・スペース（AVスペース）
- ・ 地域密着の資料（売立目録など）の公開スペース（ギャラリー）
- ・ カウンター業務の拡充，レファレンス（資料相談・参考調査）サービスの充実
- ・ 複数の小規模な会議室
- ・ 映画会・講演会のための多目的ホール（ただし，新千代田図書館は高機能・複合施設の千代田区役所・政府合同庁舎との合築となるため，他施設のホール機能が利用できる可能性もある）
- ・ 20万冊の蔵書のうち14万冊の開架への配架

- ・ 閲覧室は区切りのないスペースを確保
- ・ 利用者動線は錯綜せず，入退館はカウンター前で確認，B D S⁴⁾の併用
- ・ 閉架書庫の図書は貴重な資料であると共に，重要な研究資料でもあり，できる限り研究者に開放
- ・ 機能的で機動性の高い事務室の配置

3. 5. 4 空間イメージ

提示されたアイディア・希望について既存空間を参考として以下に示し，空間イメージを広げる。



写真1 千代田図書館「子どもコーナー」 写真2 国際子ども図書館読書室⁵⁾

写真1は現状の千代田図書館の子どもコーナーであり，ここで読み聞かせなども行われている。写真2は上野の国立「国際子ども図書館」で子どもの目線にあわせた空間構成となっている。新千代田図書館でも子育てファミリー世帯支援なども含めて，児童図書室は充実しておきたい。写真のように開かれたスペースもメリットはあろうが，騒いだり，遊んだりしながら，いろいろなことを学ぶのは幼児や児童の特権であることから，壁に囲まれた「室」として独立させることを提案する。ただし，賑やかさが外からも分かるように「壁」は遮音性の高い透明素材とする。床は写真のようにカーペットも良いが，子どもたちの脚への負担や安全性に配慮して畳敷きを提案したい。



写真3 小分けされた読書スペース⁶⁾



写真4 千代田図書館「新聞・雑誌閲覧スペース」

写真3は世田谷区立中央図書館の成人用閲覧室の小分けされた読書スペースである。それぞれがパーソナルな空間で調べ物においても、読書においても満足できる空間が確保され、望ましいあり方と考えられる。開架においてはこのような閲覧空間が望ましいものと考えられる。また、同様なスケールでCD、DVDなどを視聴できるAVスペースを確保したい。液晶モニタ、ヘッドホンを整備した省スペースの視覚空間となる。写真4は千代田図書館の新聞や雑誌の配架前に置かれた椅子のみの空間であり、ここが新聞・雑誌の閲覧スペースとして有効に機能している。新聞・雑誌などの閲覧にはこのような何気ない空間が望ましいものと考えられる。



写真5 千代田図書館「参考調査席」

写真5は千代田図書館の参考調査席である。新聞の縮刷版、千代田区に関する資料、地図、辞書・事典などが配架され、調べ物に対して十分に知ることのできるスペースとなっている。千代田区役所や政府合同庁舎との合築により、このようなスペースでの調査を必要とする人たちが増える可能性もある。また、ビジネス支援においてもこのようなスペースが有効に機能すると考えられる。会社設立、商売・業務、税法などに関する図書を集中し、インターネットの利用可能なパソコンを配置しておきたい。

また、今日、図書館に収蔵されているさまざまな資料を広げながら、ノート代わりにパソコンでメモを取り、同時にインターネットを用いた検索や情報収

集を行うことは普通に行われている。同時にさまざまなメディアにアクセス・活用できることで、自分が知りたいことを多角的にとらえ、理解に結びつく相乗効果を発揮することになる。この結果、新たな発見や発想につながり、生涯学習・ビジネス支援にとって有効に機能することになる。新千代田図書館ではマルチ・メディア室の整備と共に、館内全域を無線LANでカバーし、シームレスな資料の閲覧＋パソコン利用が可能な空間の実現を提案する。なお、この場合には無線LANのノードを持った貸出用ノートパソコンを複数台用意しておくべきである。

限られた空間の中で広がりのある多目的ホールと小分けされた複数の会議室を共存させることは難しいが、多目的ホールの椅子、机は完全に収納できるよう倉庫を準備し、天井吊りの可動間仕切りを設置して、講演会などのときにはホールとして広い空間を、通常は小分けにして会議室として使用することを提案する。会議室は対面朗読などにも利用できよう。

閲覧室は読書などのために静寂を保つ空間と、設置されたパソコンや持ち込みのノートパソコン、携帯電話などを利用して調べ物を行う空間の2タイプの空間が求められる。前述のように館内全域でノートパソコンが利用できる場合でも、後者は囲われた防音性の高い空間として設置しておきたい。9階の開架および閲覧コーナーでは仮にノートパソコンが利用できても、図書館特有の雰囲気により比較的静寂な空間が保たれることを予測し、前者は閲覧コーナーの中に潜りこませる。後者の防音性の高い空間は児童図書室と共に、喫茶室や食堂のある10階に配置することを提案する。

現状提示されているセンターコア型の配置では、非常用エレベータおよび階段室が中央に置かれ、図書の搬入、閉架図書の移動に使用されることが想定されている。しかし、特に9階の開架書庫、間仕切りのない空間の中では、カウンター前を通らずに、図書を自由に閲覧できると共に、この非常用エレベータおよび階段室に直接アクセスできるため図書の持ち出しなどが懸念される。非常用の施設でもあることから、閉鎖的空間として考えることは難しいが、何らかの空間上の処理が必要となる。

ギャラリー機能を持った地域情報の公開スペースは、図書館とは別の動線からもアクセスできる工夫があると良い。

新千代田図書館では、ICタグを埋め込んだ図書で貸出・返却が自動読み取りで行われることも想定されている。貸出・返却カウンターは余裕を持った大ききで、かつ館内全体を見通せる位置としておきたい。

閉架書庫は「内田文庫」を中心とするが、できる限り研究者に開放できる空間としたい。通常、閉架（保存）書庫は暗く、狭い空間に多くの図書・書籍が

押し込められているが、閉架書庫内にも研究用ディスクなどを設置し、許可を受けた者の研究活動の利用に供したい。

3. 5. 5 フロア計画の考え方

以上のようなアイディア、イメージを具体的に図9（10階）、図10（9階）の平面図に落とし込む。その際の考え方を整理する。基本的には、9階はできる限り開放的な空間を、10階は閉じられた機能の空間を配置している。また、日常的な利用ではエレベータからの利用者動線は、各階とも1か所としている。

9階は間仕切りのない開架で自由に利用者が動き回ることができる。直射日光の少ない北東角に閲覧コーナがあり、小分けされた読書スペース、A Vスペースも配置させる。南西角には「支援コーナ」を設置し、行政支援、ビジネス支援などに寄与する資料を集中させ、またパソコンを設置してインターネットを利用した資料収集などの手助けを行う。近くにはレファレンス・サービス・カウンターも設置され、調査協力などが行われる。また、フロア全体が無線LANでカバーされ、シームレスな資料の閲覧＋パソコン利用が可能な空間となっている。西側エレベータは9階は停止階とはされていないが、1機のみ乗降可能とし、エレベータホールをギャラリーとして利用する。図書館が休館であってもエレベータでギャラリーのみはアクセス可能とする。非常用エレベータ、階段室前はカウンターおよびレファレンス・サービス・カウンターを設置し、フロア全体を見渡せ、利用者から声をかけ易い位置の設置とする。東側には9階・10階を専用階段で結び、吹抜空間となって広がりを感じさせる。

10階は専用階段を上ってすぐに、設置されたパソコン、持ち込みのノートパソコンや携帯電話などを利用して調べ物を行う空間とする。持ち込みのノートパソコンはそのまま喫茶室に持っていてもシームレスに利用でき、インターネットカフェの様相を示す。隣接して児童図書館を配置するが、この2室は防音性の高い透明素材の壁で囲まれた空間であり、中で行われている調べ物や児童たちの活動が見えるようになっている。北側には東より閉架書庫、多目的ホール兼会議室、事務室の順で並んでいる。事務室は比較的暗く落ち着いた北西角にあり、西側のエレベータをも利用しやすい位置とした。隣接する多目的ホールは天井から吊られた可動間仕切りによって会議室へと区画され、会議・打ち合わせ、対面朗読、軽作業などフレキシブルに利用される。

フロア全体として段差のないバリアフリー空間であることは当然（児童図書室の畳敷きのみは靴を脱いで上がるために一段高くなる）であるが、インテリアは落ち着いた色調、備品でまとめておきたい。

なお、既に述べたように図書館を創り、守り、育てていくのは図書館員であ

る。常に空間を改善する試みを続けることで、建築物としての“新”千代田図書館も成長を続けるものと確信している。時代の要請に応じて、竣工後も発育し続けることを期待する。

注

- 1) <建築のテキスト>編集委員会編(2000.3)「初めての建築計画」学芸出版社, P.163を参考に修正を加えた。
- 2) 天野克也ほか(2001.7)「建築計画・設計シリーズ 13 図書館」市ヶ谷出版, P.28を参考に修正を加えた。
- 3) 益子一彦(1999.12)「図書館/建築/開架/書架」丸善, P.23
- 4) B D S (ブック・ディテクション・システム)は図書や資料の不正持ち出しチェック・システム。資料などをそのまま館外へ持ち出そうとすると, ゲートのセンサーが検知し, ブザーやランプで警告する。貸出手続きの際にテープに記憶させた信号を消去することで, ゲートを通過できる。
- 5) 読売新聞 2002.10.26 号「子どもと本の話 1 初の国立“子ども図書館”」
- 6) <建築のテキスト>編集委員会編(2000.3)「初めての建築計画」学芸出版社, P.161
世田谷区立中央図書館の例

参考文献

- 1) 渡部幹雄(2003.10)「図書館を遊ぶ エンターテインメント空間を求めて」新評社
- 2) <建築のテキスト>編集委員会編(2000.3)「初めての建築計画」学芸出版社
- 3) 益子一彦(1999.12)「図書館/建築/開架/書架」丸善
- 4) 天野克也ほか(2001.7)「建築計画・設計シリーズ 13 図書館」市ヶ谷出版

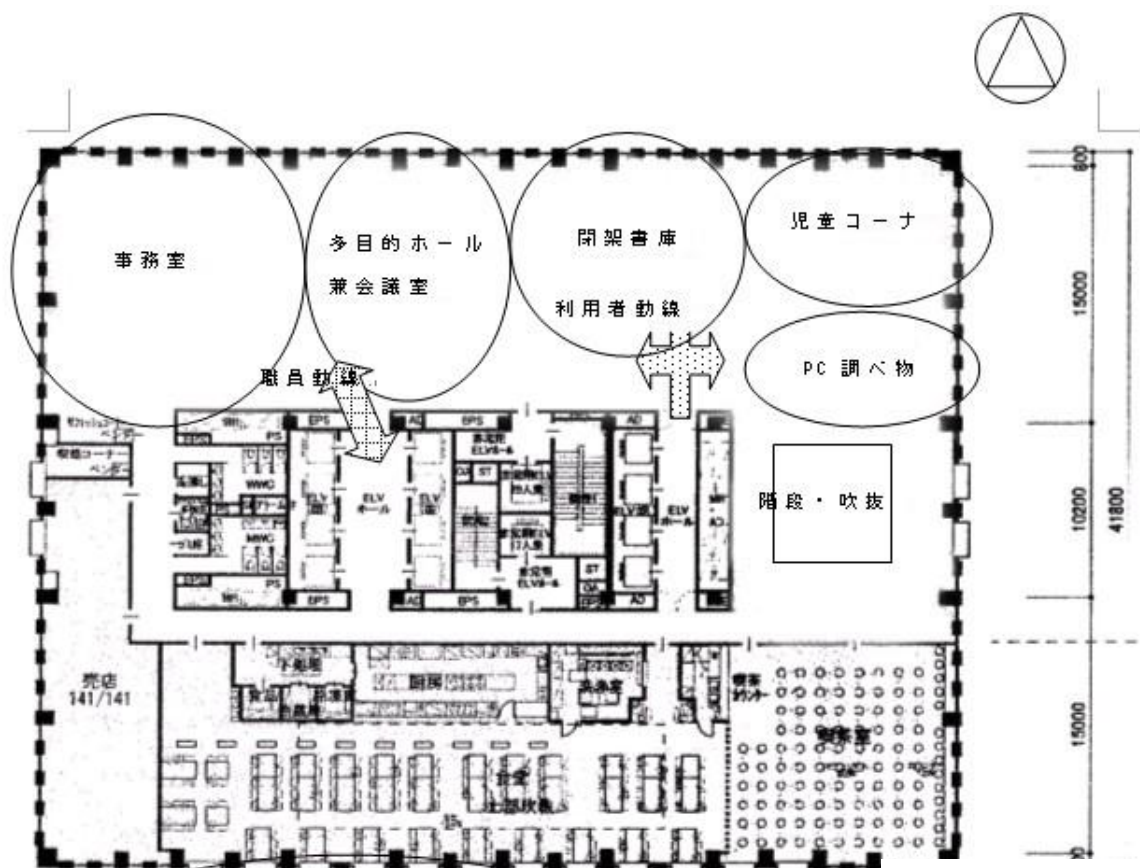


図 9. 10 階平面図

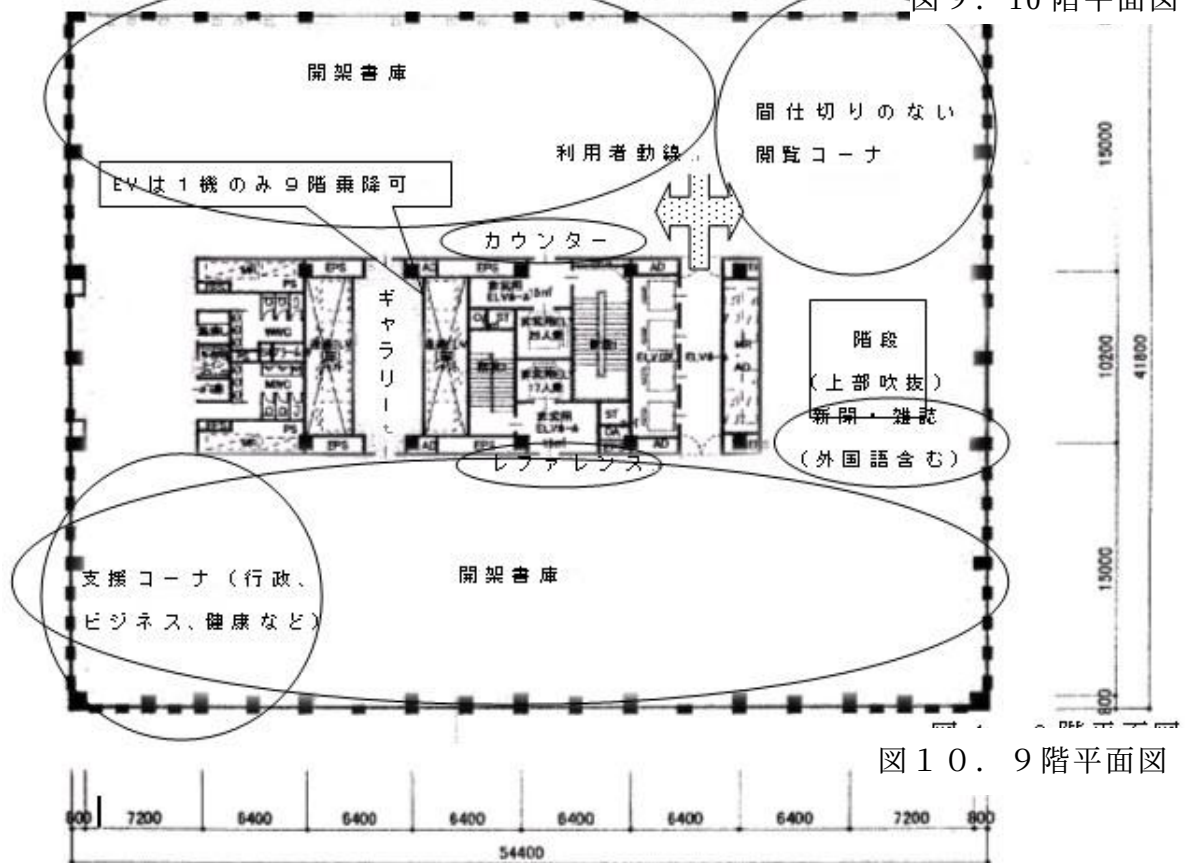


図 10. 9 階平面図

3. 6 サービスの自己評価

新千代田図書館においては、これまで図書館界で提案されてきた各種サービス評価方法を積極的に採用し、定期的な評価に基づいて、より良い図書館を目指すことが望まれる。「図書館評価」として「図書館情報学用語辞典第2版」は「図書館全般の活動ならびに運営の実態について点検ならびに測定し、その存在意義、機能の発揮状況、目標の達成具合などについて判断すること。評価対象には、コレクション、図書館職員、提供されたサービスが含まれ、これらを総合したものが図書館評価となる。」と定義している。近年の行政評価や自己点検・自己評価の動きの中で、公共図書館についての評価は増加を続けており、桑原(2003)は少なく見積もっても既に100以上の地方自治体で図書館の評価が行われていると述べている。千代田図書館においても、組織としてのサービス改善・向上を目指して、定期的に自己評価を行う必要がある。

3. 6. 1 評価・分析する対象と方法

一般に評価は、対象データの観点から、定量的評価と定性的評価とに区別することが可能である。また評価の為のデータ収集方法としては、業務統計による収集と調査による収集の2種類がある。前者は図書館における日常の業務の一環として記録したデータに基づくものであり、後者は日常業務からは独立して行うデータ収集であり、例えば利用者の満足度を測るために行うアンケート調査などが挙げられる。また、図書館サービスの評価を単なるサービス量の測定であるマクロ評価と、その原因や要因までも分析しようとするミクロ評価の2つに分ける場合もある。これらの関係を単純化したモデルで示すと図11のようになる(糸賀(1999))。

定量的評価のうちマクロなものは、業務統計によって収集されるデータに基づくものが多い。例えば、後述するような貸出密度や登録率などである。これらは図書館の全般的なサービス水準を端的に示しているが、もちろんそれだけで十分なものではなく、他のミクロ的・定性的評価と合わせて考える必要がある。ミクロ評価は、例えば雑誌の利用状況を調べ、特定の雑誌がなぜ多く利用されるのか、インパクトファクターなどを考慮しながら分析するものである。また定性的評価は、サービスの内容、職員の対応能力など、数値で表しにくい定性的側面を評価しようとするものである。

3. 6. 2 評価の規準・基準・指標

図書館サービスを実際に評価する為には、評価対象となる図書館が提供しているサービスについて、何をもって良いサービスと考えるのか、その判断の視

点と方向性を明確にする必要がある。そうした視点や方向性を、以下では評価

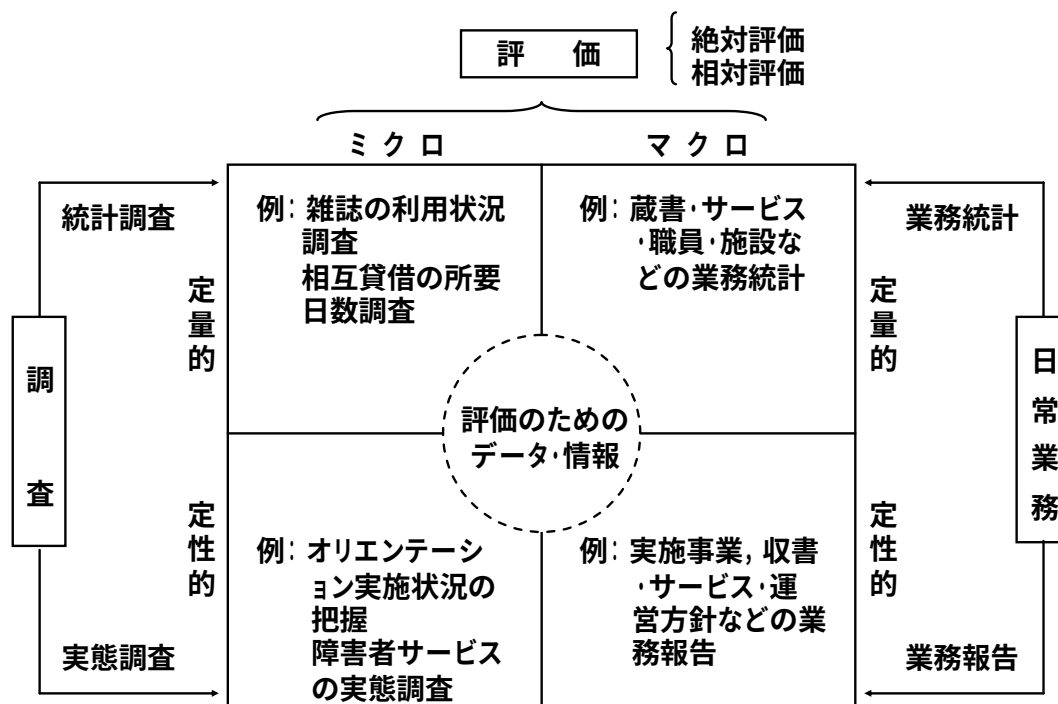


図 1 1. 図書館サービスの評価モデル (糸賀(1999))

の規準と呼ぶ。またこれとは別に、図書館関連の行政機関や団体が、図書館の業務・サービス・運営・施設などに関し、望ましい水準ないし最低限の水準を示し、全体としての図書館の発展・振興を促す為に定めた図書館基準がある。これらの基準の中には、評価の為にチェックリストとして使えるものもある。

①規準

情報提供サービスを評価する為の基本的な規準や観点としては、費用、時間、質、量などを挙げる事が出来る。例えば貸出サービスは、通常、量を中心的な規準として評価することが多い。レファレンス・サービスでは質やかかった時間などの規準から評価することになる。このように規準は、評価対象サービスや目的に応じて、適切に選ぶ必要がある。

②基準

公共図書館向けの基準としては以下のものがある。まず、図書館法第 18 条にいうところの「望ましい基準」の実現に向けた「公立図書館の設置及び運営に関する基準について」が挙げられる。これは必ずしもサービス評価の為の基

準とは言えないが、評価用にも用いることができる。また日本図書館協会図書館政策特別委員会が編集した「公立図書館の任務と目標 解説」や、同委員会がこれをもとに実践向けに作成した「図書館評価のためのチェックリスト」なども挙げられる。

③指標

評価対象とするサービスを決定し、それに応じて評価の規準を決定すると、定量的評価では通常、収集された統計や測定されたデータから評価指標を算出する。定性的評価では、チェックリスト形式の評価表や基準が用いられることが多い。指標としては、インプット・アウトプット・アウトカムの3つが挙げられる。例えば図書館は、資料や設備・職員といった各種資源をインプット（投入）することにより、閲覧・貸出・レファレンスといった各種サービスがアウトプット（産出）されるとシステムとみなせる。経費、座席数、蔵書数などはインプットの指標であり、貸出数、レファレンス件数、入館者数などはアウトプットの指標である。アウトカムとアウトプットの違いは必ずしも明確でないが、アウトカムは「成果」や「効果」と訳されるものであり、利用者の満足度などに当たると考えられている。図書館関係の基準には、しばしばこの種の評価指標が示されている。代表的なところでは、①サービス対象人口1人当たりの年間貸出冊数、②サービス対象人口段階別の1人当たりの開架冊数、③開架冊数全体に占める年間収集冊数の割合、などがある。このうち、①は伝統的に「貸出密度」と称され、図書館のサービス状況を端的に示す評価指標として、広く使われてきた。

図書館経営の改善やサービス計画の立案を目的としたミクロな評価の為の指標として、近年欧米でパフォーマンス指標と呼ばれるものが開発されつつある。これらパフォーマンス指標を集大成したものが、国際標準化機構（ISO）によって1998年に制定された国際規格 Library Performance Indicators（図書館パフォーマンス指標）ISO11620、及びそれを翻訳した日本工業規格 JIS X0812 である。これらの規格は、図書館経営のツールとして利用できることを念頭において開発され、指標算出の為のデータ収集の方法や数値の解釈の仕方などが非常に詳しく説明されている（表4）。

3. 6. 3 図書館経営と評価

図書館のサービスや活動の評価に当たっては、パフォーマンス指標に代表されるような定量的評価だけでなく、それらでカバーされない領域に対する定性的評価も必要である。また、指標による定量的評価であっても、それらをすべ

てやみくもに計算しても実りは少なく、さらに指標によっては互いに数値を高めることが両立し得ない場合もある。千代田図書館の目標・状況に応じて「何のために何をどのように評価するのか」を明確にして、指標を採用する必要がある。その上で、指標の経年的な変動傾向を分析したり、規模や環境の類似した他の図書館と指標を比較したりして、サービスの改善に努めることが重要である（図12）。これまでの具体的な評価実践例としては、桑原(2003)は、全国地方自治体の図書館評価事業をまとめている（表5）。千代田図書館でも、こうした他の図書館でのサービス評価も参考に、定期的な自己評価を行う必要があるだろう。

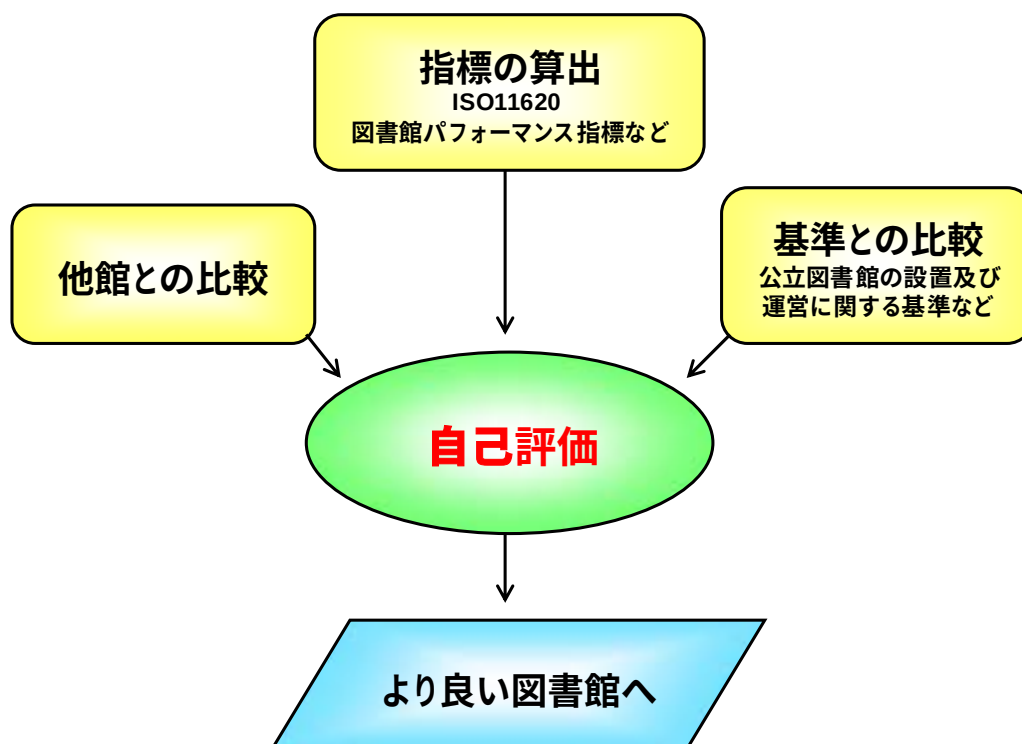


図12. サービスの改善・向上を目指した自己評価

指標	内容	
利用者の満足度	目的	利用者が、図書館サービスの全体や個々のサービスにどの程度満足しているかを測定する。
	定義	図書館サービスの利用者にサービスの全体あるいは個別のサービスに対して５段階評価法で採点してもらった平均点。最も悪いものを１点とする。
サービス対象者の利用率	目的	図書館がサービス対象者にどの程度サービスを浸透させることができたかを測定する。
	定義	サービス対象者中の図書館利用者の百分率。この指標において、利用者とは、過去１年間に来館したかあるいは他の方法で図書館のサービスを利用した人をいう。貸出登録をした利用者数をサービス対象者中の利用者の数と推定してもよい。この指標において、利用者は個人もしくは団体（組織、機関あるいは会社）である。
利用者当り費用	目的	利用者数との関連で図書館サービスの費用を測定する。
	定義	利用者数によって除した１会計年度の図書館の経常経費総額。この指標において、利用者とは、過去１年間に来館したかあるいは他の方法で図書館のサービスを利用した人をいう。貸出が主要な活動である図書館にあっては貸出登録をした利用者数をサービス対象者中の利用者数と推定してもよい。この指標において、利用者に個人および団体（組織、機関あるいは会社）を含む。
人口当り来館回数	目的	図書館サービスにどの程度利用者を引き付けることができたかを測定する。
	定義	サービス対象の人口数で除した１年間の図書館への来館総数。この指標において、来館とは、図書館が提供するサービスを利用するために図書館の中に入ることをいう。
来館当り費用	目的	図書館来館数との関連で図書館サービスの費用を測定する。
	定義	図書館来館数で除した１会計年度の図書館の経常経費総額。この指標において、来館とは、図書館が提供するサービスを利用するために図書館の中に入ることをいう。
タイトル利用可能性	目的	図書館に所蔵されたタイトルが、実際どの程度利用者にとって利用可能かを測定する。
	定義	図書館によって所蔵されているタイトルで直ちに利用者が利用可能なものの百分率。この指標において、利用可能とは、そのタイトルが現在図書館にあって、貸出であれ館内利用であれ利用者が自由に使えることをいう。閉架書庫から取り出されるものも利用可能と数える。目録や分類、製本、配架などのために書架にない資料、盗まれたり配架ミスのために見つからない資料は利用可能でないとし、総タイトル数にのみ加える。この指標において、タイトルに、雑誌や図書中の論文を含めてもよい。ただし、その場合、総タイトル数にもその数を加えなければならない。また何が含まれているかは明示されなければならない。
要求タイトル利用可能性	目的	図書館に所蔵されかつ実際に要求されたタイトルが、要求されたときどの程度利用できるかを測定する。
	定義	少なくとも１人の利用者に要求された図書館所蔵タイトル中、直ちに利用可能であるものの百分率。この指標において、利用可能とは、そのタイトルが図書館にあって、貸出であれ館内利用であれ利用者が自由に使えることをいう。閉架書庫から取り出されるものも利用可能と数える。目録や分類、製本、配架などのために書架にない資料、盗まれたり配架ミスのために見つからない資料は利用可能でないとし、総タイトル数にのみ加える。この指標において、タイトルに、雑誌や図書中の論文を含めてもよい。ただし、その場合、総タイトル数にもその数を加えなければならない。また何が含まれているかは明示されなければならない。

要求タイトル所蔵率	目的	利用者から要求されるタイトルが、どの程度図書館に所蔵されているかを測定する。この指標は、蔵書が利用者の要求と合っているかどうかを測定するために使用される。
	定義	1人以上の利用者によって要求されたタイトルのうち既に図書館で所蔵していたタイトルの百分率。出版されており調査以前に図書館によって発注され未納品の場合は、所蔵に数える。この指標において、タイトルに、雑誌や図書中の論文を含めてもよい。ただし、その場合、総タイトル数にもその数を加えなければならない。また何が含まれているかは明示されなければならない。
要求タイトル一定期間内利用可能性	目的	利用者に要求されたタイトルがどの程度即座にあるいは特定の期間内に利用可能であることを測定する。
	定義	1人以上の利用者が要求したタイトルのうち即座にあるいは特定の期間内に利用可能であるものの百分率。この指標において、利用可能とは、そのタイトルが、現在図書館にあって館内利用にせよ貸出にせよ利用者が自由に使えるか、あるいは特定の期間内に使えるようになることをいう。閉架書庫から取り出されたものも利用可能であると数える。目録や分類、製本、配架などのために書架にない資料、盗まれたり配架ミスのために見つからない資料は、利用可能でないとし、総タイトル数にのみ加える。この指標において、タイトルに図書館間貸出によって利用可能になったものや利用者の要求の結果、図書館で購入したものも含める。また、タイトルに雑誌や図書中の論文を含めてもよい。ただし、その場合、総タイトル数にもその数を加えなければならない。測定に使用する期間は指標の使用者によって決定される。図書館の使命および方針を反映するように決めなければならない。この指標は、要求されたタイトルが連続した期間ごと（例えば即時、1週間、2週間、1か月、3か月など）にどのくらい充足されるかを測るために用いられてもよい。
人口当り館内利用数	目的	図書館内での資料の利用の量を測定する。
	定義	サービス対象人口で除した1年間に図書館内で利用された資料数。
資料利用率	目的	ある時点で利用中の資料の割合を見積もることによって全体的な蔵書の利用率を測定する。この指標は、サービス対象の人々の要求に蔵書が合っているかどうかを測定する指標としても利用できる。
	定義	図書館の蔵書中、利用中である資料の百分率。この指標において、利用中であるとは、貸出中であるか利用者によって館内で利用されているものをいう。目録や分類、製本、書架戻しなどのために書架にない資料、盗まれたり配架ミスのために見つからない資料は、利用中として数えず、総資料数にのみ加える。この指標において、資料数に、雑誌や図書中の個々の論文も加えてもよい。ただしその場合、総資料数にもその数を加えなければならない。また、何が含まれているかは明示されなければならない。
閉架書庫からの資料出納所要時間（中央値）	目的	書庫出納システムが効果的であるかどうか測定する。
	定義	閉架にある資料が要求されてからそれが利用者に利用可能になるまでに要した時間の中央値。
開架からの資料探索所要時間（中央値）	目的	わかりやすいサインとミスのない配架により資料に即時にアクセスできているかを測定する。
	定義	目録での探索が終了してから書架でその資料が見つかるまでに経過した時間の中央値。
蔵書回転率	目的	貸出用蔵書の全体的な利用率を測定する。この指標は、サービス対象の人々の要求に蔵書が見合っているかどうかを測るためにも使用できる。
	定義	特定の期間、通常1年間の特定の蔵書の貸出総数をその蔵書の総資料数で割ったもの。
人口当り貸出数	目的	サービス対象人口による図書館蔵書の利用率を測定する。蔵書の質および図書館の蔵書利用を促進する能力を測るのに使用してもよい。

	定義	サービス対象人口で除した1年間の貸出総数。
人口当り貸出中資料数	目的	サービス対象による全体的な蔵書の利用率を測定する。
	定義	サービス対象の人口で除した特定期間における貸出中の資料数。
貸出当り費用	目的	貸出数との関連で図書館サービスの費用を測定する。
	定義	1会計年度の経常経費総額を同じ期間の貸出総数で除す。経常経費は、この指標が適用される文脈において通常要求される方法で計算する。誤解を避けるために、指標の使用者は、何が計算に含まれているかを明確に述べなければならない。 国際的に比較する場合は、付加価値税、消費税、その他の地方税は通常経費に算入しない。
職員当り貸出数	目的	貸出数との関連で図書館職員の配置状況を測定する。
	定義	フルタイム換算職員数で除した1年間の貸出総数。
図書館間貸出のスピード	目的	図書館が、効率よい図書館間貸出サービスを利用者に提供しているかどうかを測定する。
	定義	図書館に所蔵していない資料に対するリクエストで、他の図書館などから借りて特定の期間内に利用可能にできた割合。
正答率	目的	よいレファレンス・サービスに第一に要求されるもの、即ち質問に正しく答えることをどの程度満たしているかを測定する。
	定義	扱った質問総数で除した正答数。
タイトル目録探索成功率	目的	目録を通じて、利用者に特定のタイトルがどこにありどうすれば見つけれられるかがどの程度わかるようになっているかを測定する。
	定義	目録に記入があるタイトルについて利用者の探索が成功する百分率。
主題目録探索成功率	目的	図書館が目録での主題探索に対応できているか、またその主題に関する資料がどこにありどうすれば見つけれられるかがどの程度利用者にわかるようになっているかを測定する。
	定義	目録中の利用者の求める主題のタイトル中利用者によって見つけれられたタイトルの百分率。
設備の利用可能性	目的	図書館が提供している設備が、実際にどのくらい利用者にとって利用可能かを測定する。
	定義	調査時点で利用可能な設備の百分率。職員専用の設備は含めない。故障しているもの、スイッチが切られているもの（ウォーミングアップ時間が長かったり入念な場合）、鍵がかかっているものなどは利用可能と見なさない。しかし、提供されている総数には含める。
設備利用率	目的	図書館が提供している特定の設備の利用率を測定する。
	定義	調査時点で使用されている設備の百分率。職員専用の設備は含めない。故障しているもの、スイッチが切られているもの（ウォーミングアップ時間が長かったり入念な場合）、鍵がかかっているものなどは利用可能と見なさない。しかし、提供されている総数には含める。
座席占有率	目的	ある時点の座席の使用率を見積もることにより、図書館内での読書あるいは調査研究のために提供されている座席の全体的な利用率を測定する。
	定義	調査時点で使用されている座席の百分率。職員専用の設備は含めない。
コンピュータシステムの利用可能性	目的	図書館のコンピュータシステムが、利用者にとって実際にどの程度利用可能であるかを測定する。
	定義	あらかじめ利用可能とされた時間に対して利用者がシステムを使えかつそのシステムが使用どおり動いている時間の百分率。この指標の使用者は、測定の方法や容認できる閾値を含めた容認できるパフォーマンスの規準を示さなければならない。また、その規準は図書館（図書館職員のみならず利用者も含めた）の要求に基づいていなくてはならない。
受入所要時間（中央値）	目的	図書館資料の納入業者が、納品速度から見てどの程度効果的であるかを測定する。

	定義	資料を発注した日からそれが図書館に納入されるまでの日数の中央値。寄贈や交換で受け入れられたもの、出版前に発注されたものは除く。
整理所要時間（中央値）	目的	異なる整理方法が処理速度から見て効果的かどうかを測定する。
	定義	資料が図書館に納品されてからそれが利用者に利用可能となる（通常は書架に出る）までの日数の中央値。
タイトル当りの目録費用	目的	特定の方法による書誌データ作成費用を測定する。
	定義	資料の書誌記述を行い、論理的で一貫した目録へ繰り込むための費用を、整理したタイトル数で除したものの。この指標において、目録作業とは、資料の形態的な記述を指す。典拠ファイルとの照合、主題分析、索引作業、分類を含む。誤解を防ぐために、この指標の使用者は何が計算に含まれているか明確に述べなければならない。

表 4. 図書館パ

	事業名	指標の種類	指標
三重県	I T 革命時代の三重県図書館づくり事業		県内図書館への貸出冊数
	図書館管理運営費		住民 1 人当りの公立図書館利用回数（年間） 自治体図書館の総合目録データベース化率 インターネットによる総合目録へのアクセス数
	図書整備事業費		蔵書充足率（蔵書冊数／目標冊数）
	文化活動事業		童話と絵本のコンクール応募者数 童話と絵本のコンクール作品展示会場数 童話と絵本のコンクール巡回展示会見学者数
東京都	東京都立図書館の運営	基本指標	利用サービス件数（レファレンス件数＋書庫内資料利用冊数＋個人・協力貸出冊数）
		参考指標	入館者数
札幌市	地区センター図書室整備事業	成果指標	人口分布及び地域面積に偏りのない図書室の配置と図書の充実
	中央図書館センター機能整備事業	成果指標	市民 1 人当り蔵書冊数 市内他図書館等の中央図書館からの借受け件数
	図書館情報化推進事業	成果指標	電算機器更新 情報提供環境整備（インターネットによる蔵書情報提供の開始）
	和装本蔵書データ作成事業	成果指標	図書館電算システム上の和装本のデータ利用
	新琴似図書館ほか 8 地区図書館	成果指標	総利用件数、図書貸出の登録者数の増加 図書貸出数の増加、事業コストの減少
名古屋	図書館事業	事業の実績	入館者数、登録者数、貸出点数
		成果指標	登録率 市民への還元額 [(貸出点数×平均単価－必要経費) / 人口]
	志段味支所管内図書館の実施設計	成果指標	貸出利用者数の増加、貸出点数の増加
	図書館情報ネットワークシステム事業	活動指標	所蔵データ数、設置端末台数
		サービス	貸出・返却処理冊数、館内利用者端末利用件数
		成果指標	館外情報提供利用件数
	地域の読書環境整備事業	社会成果指標	個人貸出冊数
		活動指標	ボランティア派遣等実施可能回数、事業実施対象施設数 ボランティア養成講座募集人数

大阪市		サービス成果指標	図書の団体貸出，ボランティア派遣回数 事業を実施している保育所・幼稚園，特別養護老人ホーム数 読書支援ボランティア養成講座受講者数
		社会成果指標	読書支援ボランティアの活動者数
	地域図書館の機能充実	活動指標	蔵書冊数，開館日数
		サービス成果指標	貸出利用者数，貸出冊数
		社会成果指標	市民への還元額（図書購入単価×年間延貸出冊数）
	中央図書館の機能充実	活動指標	蔵書冊数，開館日数
		サービス成果指標	入館者数，貸出利用者数，貸出冊数
		社会成果指標	市民への還元額（図書購入単価×年間延貸出冊数）
	各地域図書館（23館）	活動指標	蔵書冊数，開館日数
		サービス成果指標	貸出利用者数，貸出冊数
		社会成果指標	市民への還元額（図書購入単価×年間延貸出冊数）
逗子市	蔵書整備事業	活動指標	選書会議開催日数
		成果指標	選書会議採択図書割合
		効率指標	1冊当りの選書費用
	図書館維持管理事業	活動指標	図書館利用者数
		成果指標	1日当たり利用者数
		効率指標	利用者1人当たり維持管理費用
	図書館事務費非常勤嘱託員雇用事業	活動指標	開館日数，貸出冊数，貸出者数，非常勤職員数，勤務日数及び 1日当りの非常勤職員数
		成果指標	1日当りの貸出冊数，職員及び非常勤職員1人が1日に貸し出す貸出冊数
		効率指標	貸出者1人に対するコスト

表5. 行政評価図

[参考文献]

- ・Hernon, Peter and Whitman, John R. [著], 永田治樹[訳](2002)「図書館の評価を高める：顧客満足とサービス品質」 丸善.
- ・International Organization for Standardization, ISO 11620: 1998: Information and Documentation: Library Performance Indicators.
- ・池内淳 (2002)「, 図書館評価研究における経営学的アプローチ」, 現代の図書館, vol.40, no.3, p.178-187.
- ・糸賀雅児 (1999)“ サービスの測定と評価” [図書館情報学ハンドブック編集委員会[編](1999)「図書館情報学ハンドブック第2版」, 丸善], p.693-698.
- ・糸賀雅児 (2000)“ 図書館パフォーマンス指標の背景と特徴：ISO 図書館パフォーマンス指標を例に”, 現代の図書館, vol.38, no.1, p.21-25.
- ・糸賀雅児 (2001)“ 総論：図書館の統計と評価”, 情報の科学と技術, vol.51, no.6, p.312-317.
- ・糸賀雅児 (2002)“ 図書館評価の現状と課題：パフォーマンス指標の活用に向けて”, 現代の図書館, vol.40, no.3, p.124-128.

- ・大塚敏高 (2003) “ 神奈川県立川崎図書館における「評価シート」の作成と今後の課題 ” , 現代の図書館, vol.41, no.1, p.15-25.
- ・鎌倉治子 (2002) “ 欧州における図書館の測定・評価の動向 ” , 現代の図書館, vol.40, no.3, p.144-155.
- ・岸田和明 (2003) “ 図書館経営の評価法：図書館パフォーマンス指標の利用について ” , 現代の図書館, vol.41, no.1, p.34-39.
- ・桑原芳哉 (2003) “ 「行政評価システム」による公立図書館の評価に関する考察 ” , 現代の図書館, vol.41, no.1, p.3-14.
- ・須賀千絵 (2002) “ 動向レビュー 英国の公共図書館評価の動向：パフォーマンス指標と図書館基準を中心に ” , カレントアウェアネス, vol.273, p.15-18.
- ・杉山誠司 (2002) “ ARL 新尺度イニシアティブ ” , 現代の図書館, vol.40, no.3, p.168-177.
- ・戸田あきら (2000) “ 図書館の働きを測る：ISO11620 図書館パフォーマンス指標の解説：ISO 図書館パフォーマンス指標を例に ” , 現代の図書館, vol.38, no.1, p.26-30.
- ・徳原直子 (2002) “ 図書館パフォーマンス指標と図書館統計の国際標準化の動向 ” , 現代の図書館, vol.40, no.3, p.129-143.
- ・西村彩枝子, 三村敦美 (2000) “ 「図書館パフォーマンス指標」に関する考察：公共図書館における場合を考える：ISO 図書館パフォーマンス指標を例に ” , 現代の図書館, vol.38, no.1, p.31-43.
- ・日本図書館協会(2000) 「公立図書館の設置及び運営に関する基準」 日本図書館協会.
- ・日本図書館情報学会研究委員会[編](2003) 「図書館の経営評価：パフォーマンス指標による新たな図書館評価の可能性」 勉誠出版.
- ・日本図書館情報学会用語辞典編集委員会[編](2002) 「図書館情報学会用語辞典第2版」 丸善.
- ・野末俊比古 (2002) “ 図書館サービスの評価と指標：意義・動向・展望 ” , 図書館雑誌, vol.96, no.11, p.864-866.
- ・橋詰秋子 (2002) “ 英国の公共図書館における国家施策とパフォーマンス指標 ” , 現代の図書館, vol.40, no.3, p.156-167.
- ・ランカスター[著], 中村倫子, 三輪眞木子[訳](1991) 「図書館サービスの評価」 [Lancaster, F. W. (1988) If You Want to Evaluate Your Library..., US.] 丸善.

4. アンケート調査

以下では、新千代田図書館に対するニーズを把握する目的で実施したアンケートの調査結果を述べる。まず概要を記した上で、調査の方法と結果の詳細を述べる。

4. 1 概要

新千代田図書館に対するニーズを把握する為、次の4種類のアンケート調査を行った。即ち、(1)来館者調査、(2)郵送による区民調査、(3)インターネットを用いた区民／在勤・在学者調査、(4)千代田図書館周辺の通行者調査、の4つである。有効回答者数はそれぞれ329人、214人、232人、220人であった。

(1)の来館者調査では、区民は全体の28.6%で、残りの71.4%は区外在住者が占めた。(4)の通行者調査でも、区外在住者が89.5%を占めた。職業に関しては、来館者・通行者とも最も多いのは会社員で、それぞれ全体の43.8%、33.6%を占めた。即ち、現在の利用者と、潜在的な利用可能者のいずれにおいても、区外在住者と会社員が多いことが分かった。新図書館では、彼らをサービス対象者として常に意識する必要がある。

(2)(3)(4)の調査において、千代田図書館を利用したことがない人の割合は、表6の①のようになった（若年層の多さと技術知識の観点から、便宜上(3)は「先行者」と表記した）。また利用しない理由としては「場所を知らなかった」が(2)(3)では最も多く、それぞれ35.9%、71.9%にのぼった。一方、(4)の通行者調査では「場所を知らなかった」は21.8%にとどまり、「他の図書館を利用している」が44.7%と最も多かった。新図書館では、場所や存在に関する基本的情報を広報活動で有効に提供すると同時に、他館の提供サービスや動向に注意する必要があるだろう。

来館者が千代田図書館を利用する目的は、高い順に表6の②のようになった。先ほどの会社員の割合とあわせ、4人に1人が仕事の為にも図書館を利用している点に注目すべきである。

レファレンス・サービスの存在を知っている人の割合は、表6の③のようになり、全体にかなり低かった。だがサンプル数は少ないものの、レファレンス・サービスを利用して満足した人の割合は、④のようになり高い。これまでのサービスに自信をもち、その存在を今後一層アピールしていくべきだろう。

図書館で借りた本や、それと関連する本を購入したことがある人は、来館者の48.7%にのぼった。また周辺書店等の本の検索システムを、利

用したい（「ぜひ利用したい」＋「利用してみたい」）と回答した人は⑤のようになった。本購入への関心は高く，地域振興の観点からも，周辺書店との連携強化は有益と思われる。

商用データベースを利用したいと回答した人の割合は⑥のようになった。ニーズや関心は確実にあり，仕事に関連した調査・研究での利用が期待できる。

図書館にインターネット端末を増やしてほしいと回答した人の割合は⑦のように，また無線 LAN などのネット接続可能な区画を設置してほしいと回答した人の割合は⑧のようになった。さらに，電子メールによる新着図書やイベント情報の通知サービスを利用したいと答えた人は⑨，カフェや自販機を設置してほしいと回答した人は⑩のようになった。全般にこれらのニーズはあると思われる。だが一方，週 1 回以上千代田図書館を利用しているヘビーユーザーにおいては，インターネット端末は現在の台数で良いとする人が 35.9%，ネット接続可能区画は設置してほしいと回答した人が 21.4%，カフェや自販機は設置してほしいと回答した人が 32.0%にのぼった。サービスのバランスには注意する必要があるだろう。

予約した本の宅配サービスを利用したいと回答した人は⑪のようになり，全般にニーズが高かった。宅配サービスは高齢者向けサービスと思われたが，年齢別で見ると，若年層の方がニーズは高かった。例えば郵送調査では，10 代 20 代で利用したいと回答した人は全体の 80.0%にのぼったのに対し，50 代以上では 54.1%にとどまった。

駅や町中の返却ポストに関しては，利用したいと回答した人は⑫のようになり，全般に高いニーズが感じられた。最後に，主に携帯電話を用いてインターネットにアクセスすると回答した人は 10 代 20 代で多く，その割合は⑬のようになった。若年層に対しては，今後携帯電話を通じたサービスを検討する必要があるだろう。

①利用したことがない	区民:48.1% 先行者:73.7% 通行者:77.3%
②資料の利用目的	知識・教養:53.8% 娯楽:48.0% 調査・研究:24.3%
③レファレンスを認知	来館者:13.1% 区民:3.4% 先行者:3.0% 通行者:12.7%
④レファレンスに満足	来館者:91.3% 区民:33.3% 先行者:100.0%
⑤周辺書店本の検索	来館者:66.2% 区民:53.8% 先行者:71.1%
⑥商用データベース	来館者:56.3% 区民:42.1% 先行者:81.0%
⑦インターネット端末	来館者:37.4% 区民:31.8% 先行者:66.4%
⑧ネット接続可能な区画	来館者:33.4% 区民:31.8% 先行者:61.6%
⑨メール通知サービス	来館者:56.5% 区民:39.3% 先行者:66.4%
⑩カフェ・自販機	来館者:59.9% 区民:54.2% 先行者:71.1%
⑪予約本の宅配サービス	来館者:64.8% 区民:65.9% 先行者:87.5%
⑫駅や町中の返却ポスト	来館者:73.0% 区民:67.3% 先行者:91.0%
⑬携帯電話でのアクセス	来館者:22.5% 区民:32.0% 通行者:38.6%

表 6 . 主な調査結果

4. 2 調査方法

以下ではアンケート調査の方法について、その詳細を述べる。まずアンケートは次の 4 種類を行った。即ち、(1) 来館者を対象とした調査、(2) 郵送による区民調査、(3) インターネットを用いた千代田区区民／在勤・在学者調査、(4) 千代田図書館周辺の通行者を対象とした調査、の 4 つである。(1) は主に現千代田図書館のコアな利用者を想定対象とし、(2) は主に非利用者の住民を、(3) は非利用者でかつインターネット等の情報ツールを使いこなしている先行者を、(4) は非利用者でかつ地理的に新千代田図書館を利用できる可能性が高い人々、を想定して行っている。

(1) の来館者調査は、千代田図書館 1 階入口に調査員を配置し、来館時にアンケート協力を呼びかけ、有効回答者に謝礼品を手渡す形で行った。実施日は平成 16 年 2 月 12 日（木）、13 日（金）、14 日（土）で、実施

時間は 9 時から 17 時である。実際の来館者構成に近づけるよう、タイムサンプリングを行った。対象者は 15 歳以上の男女とした。有効回答者数は 329 人であった。

(2)の郵送による区民調査は、住民基本台帳から無作為抽出した 1,000 人にアンケートを郵送する形で行った。調査期間は平成 16 年 2 月 5 日から 13 日である。有効回答者数は 214 人（回収率 21.4%）であった。

(3)のインターネットによる調査は、Yahoo! Japan が全国から募集したモニターの中で、千代田区民あるいは千代田区に在勤／在学中の人を無作為に抽出し、彼らに自宅のパソコンからインターネットに接続してもらって、Yahoo! Japan の専用画面でアンケートに答えてもらったものである。モニターには謝礼が支払われる。回答可能期間は平成 16 年 2 月 6 日から 10 日で、アンケートを呼びかけた 266 人に対して、232 人が有効回答者となった。回収率は 87.2%である。

(4)の周辺通行者の調査は、現千代田図書館から半径 300m以内にある (a)区役所前道路(内堀通り)、(b)一ツ橋交差点付近、(c)神田古書街付近、の 3 地点に調査員を配置して通行者にアンケート協力と呼びかけ、有効回答者に謝礼品を手渡す形で行った。実施日は平成 16 年 2 月 12 日(木)、14 日(土)である。実施時間は 9 時から 18 時で、通勤・通学、昼食、アフター 5 の時間帯を中心にした。対象者は 15 歳以上の男女である。有効回答者数は 220 人である。

用いたアンケート票は本報告書の付録に挙げてある。また(1)の来館者調査と(4)の通行者調査におけるアンケート票の手渡し・回収・基本集計は、株式会社日本リサーチセンターに委託して行った。

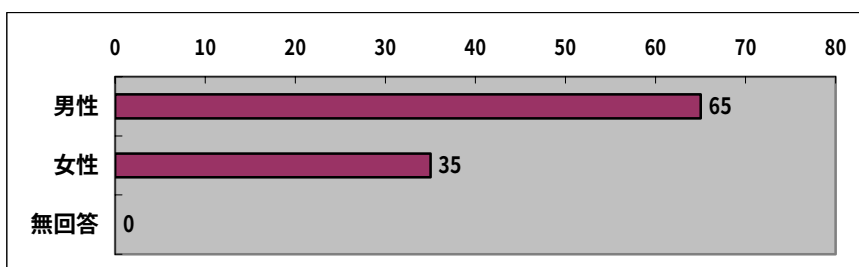
4. 3 調査結果

以下ではまず、4つのアンケートの回答者の性別・年齢といったプロフィールについてまとめ、次にサービスのニーズを中心としたアンケート調査結果を示す。

4. 3. 1 回答者のプロフィール

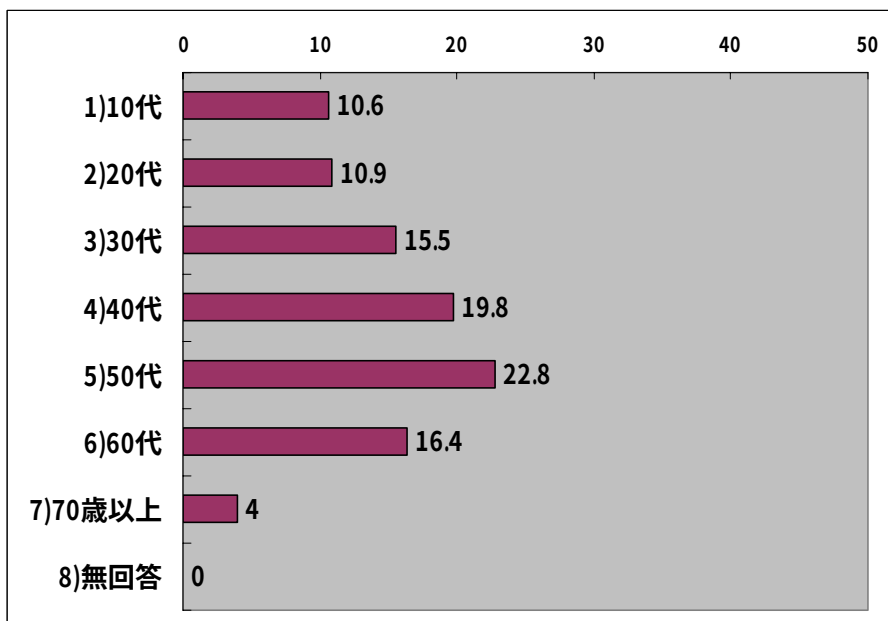
① 来館者調査の対象者（母数：329）

● 性別（来館者調査の対象者）（母数：329）



グラフから分かるように、来館者調査の回答者は 65.0%が男性であった。女性の方が特にアンケート回答を拒むといった傾向は見られなかったため、来館し利用している人の多くは男性であることが分かる。

● 年齢（来館者調査の対象者）（母数：329）

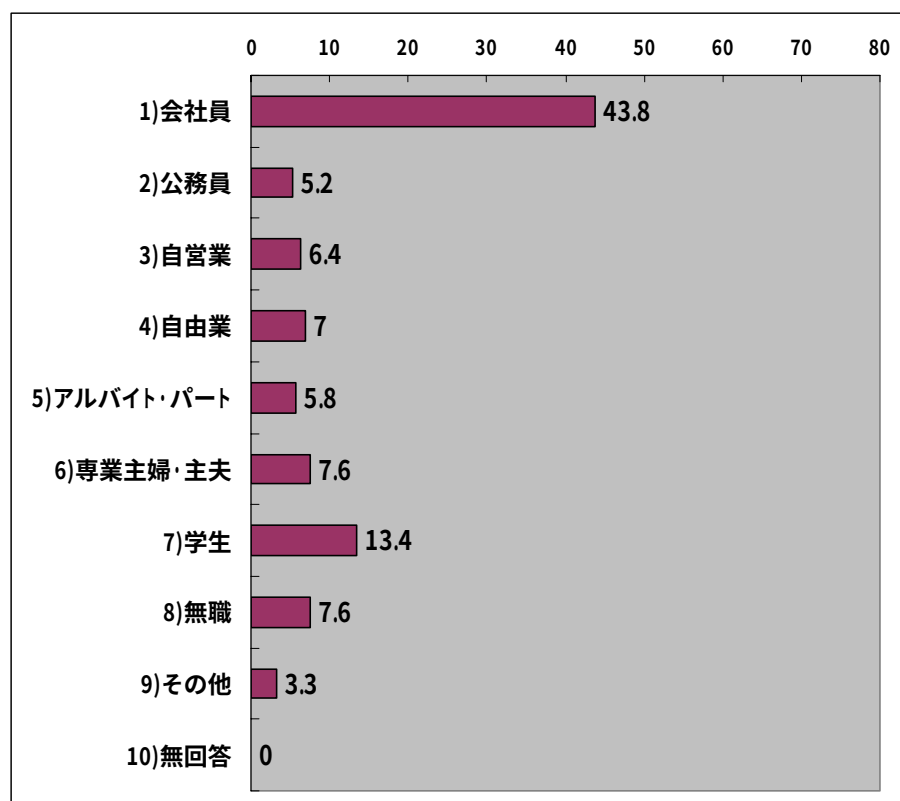


	人数	男性	女性	無回答
20 代以下	71	50.7	49.3	0
30・40 代	116	62.9	37.1	0
50 代以上	142	73.9	26.1	0
区内在住	94	42.6	57.4	0
区外在住区内在勤在学	132	65.9	34.1	0
区外在住その他	103	84.5	15.5	0
週 1 回以上	103	65.0	35.0	0
月 1～3 回	154	63.0	37.0	0
月 1 回未満	71	69.0	31.0	0

区内在住者が 94 人であるのに対して、区外在住者は 235 人（132 人＋103 人）となっており、後者が全体に占める割合は 71.4%にのぼっている。2. 1 節で、区外在住の利用登録者は全登録者の 76.6%を占めることを見たが、千代田図書館の利用者の多くはやはり区外の人であることが分かる。この傾向は、新図書館においても変わらないであろう。

年齢別に集計すると、10 代 20 代の場合は男女が共に半々であるのに対し、年齢が高くなるにつれ、男性の割合の方が高くなることが分かる。即ち、高齢者の場合は男性の方が多いと言える。また区外在住の人も男性の方が多い一方、利用頻度の点では、男女比はほとんど変わらないことが分かる。

●職業（来館者調査の対象者）（母数：329）

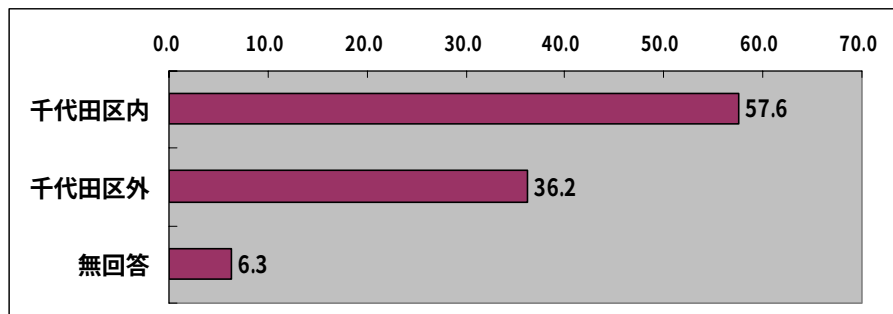


	人数	会社員	公務員	自営業	自由業	アルバイト	専業主婦	学生	無職	その他	無回答
男性	214	50.5	5.6	7.5	9.3	2.8	0	10.7	9.8	3.7	0
女性	115	31.3	4.3	4.3	2.6	11.3	21.7	18.3	3.5	2.6	0
20代以下	71	23.9	5.6	1.4	1.4	2.8	0	62	2.8	0	0
30・40代	116	61.2	7.8	6	5.2	6.9	7.8	0	3.4	1.7	0
50代以上	142	39.4	2.8	9.2	11.3	6.3	11.3	0	13.4	6.3	0
区内在住	94	24.5	5.3	7.4	9.6	5.3	23.4	16	8.5	0	0
区外在住区内通勤在学	132	62.9	6.1	6.1	3	6.8	0	9.8	0	5.3	0
区外在住その他	103	36.9	3.9	5.8	9.7	4.9	2.9	15.5	16.5	3.9	0
週1回以上	103	43.7	5.8	6.8	8.7	5.8	6.8	12.6	5.8	3.9	0
月1～3回	154	45.5	5.2	3.2	6.5	8.4	7.8	10.4	9.1	3.9	0
月1回未満	71	39.4	4.2	12.7	5.6	0	8.5	21.1	7	1.4	0

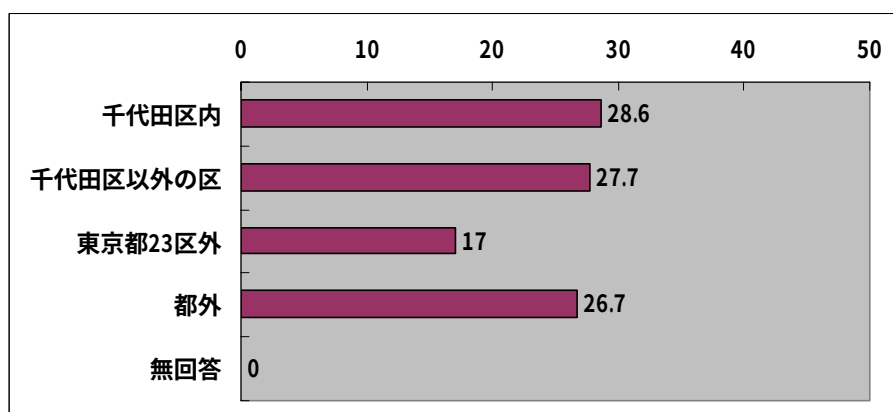
現千代田図書館の利用者は、半数近くが会社員であった。次に多いのは学生である。だがその差はかなり大きい。年齢別で見ると、30代40代の層で会社員の割合が高いことが分かる。また年齢では、10代20代の回答者が71人であったのに対し、50代以上の回答者が142人と倍に上っている。図書館利用者は比較的高齢者が多いと言える。

● 通勤・通学地（来館者調査の対象者）

（母数：304（無職等もいる為 329 ではない））

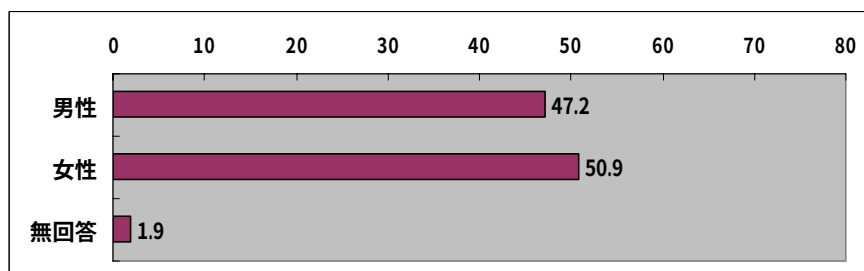


● 居住地（来館者調査の対象者）（母数：329）

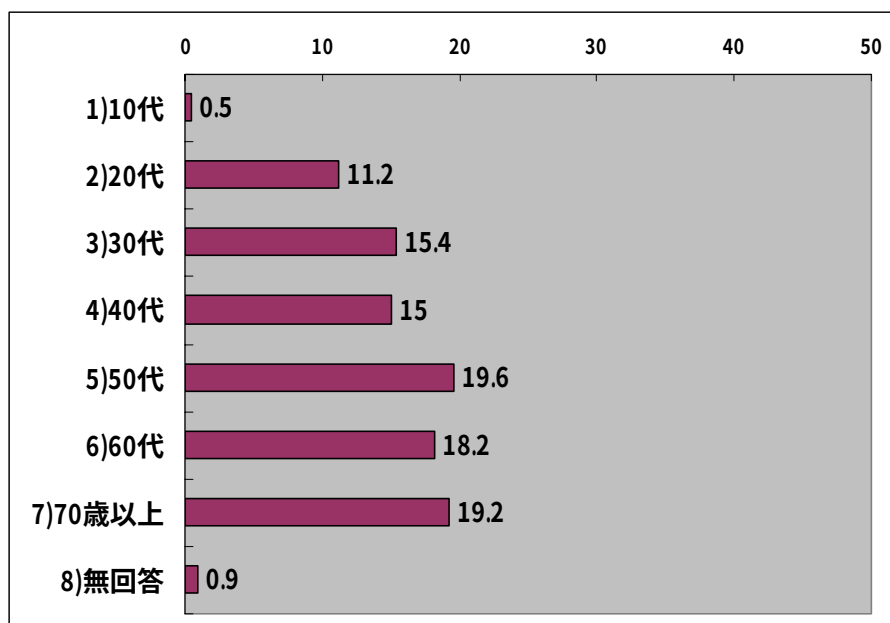


② 郵送による区民調査の対象者（母数：214）

● 性別（郵送による区民調査の対象者）（母数：214）

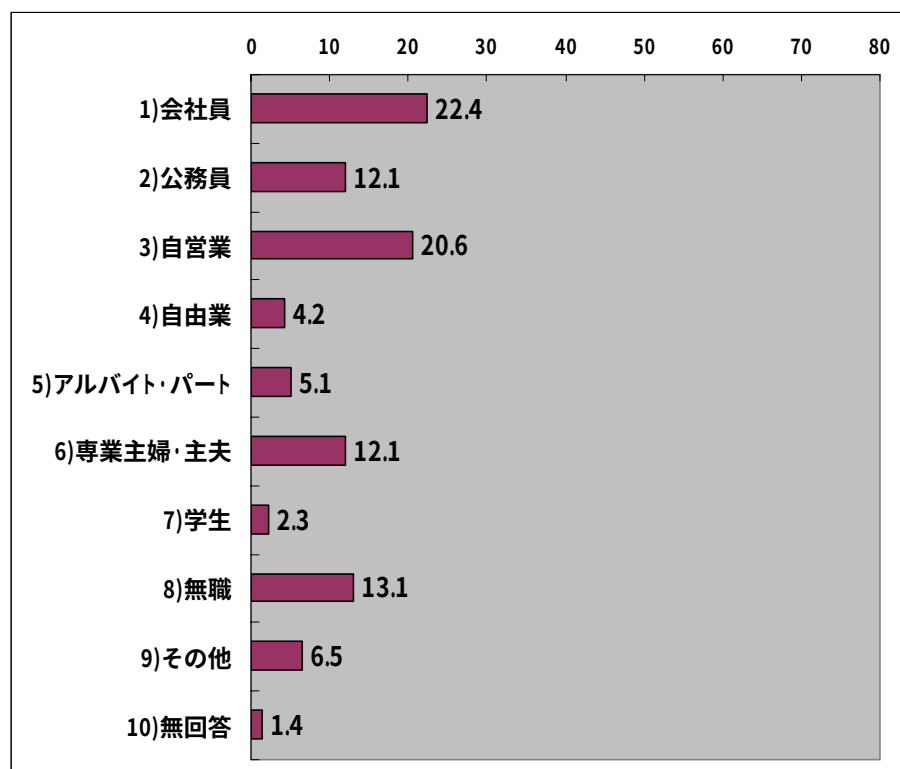


● 年齢（郵送による区民調査の対象者）（母数：214）



来館者調査と異なり，郵送による区民調査では，男女はほぼ半々であった。だが 10 代 20 代が合わせて全体の 11.7%しかいないのに対し，50 代以上が 57.9%に上る。千代田区で高齢化が進んでいることは 2. 1 節で確認したが，人口構成はまだ上記のような比率にはなっていない。従ってこの結果は，アンケートに答えて返送するだけの時間を持った人が 50 代以上に多かったということであろう。この点は今回の郵送調査の限界であり，以下の結果解釈でも念頭に置くべきものである。また後で示されるように，来館者には高齢者が多い。上記の結果は，図書館を利用し関心がある人がアンケートに答えた為と見ることもできる。即ち，図書館に全く関心がない人は，あまり回答・返送していないことが考えられる。従って，関心がない人を図書館に振り向かせるという目的で，以下の調査結果を見る場合には注意が必要である。

● 職業（郵送による区民調査の対象者）（母数：214）

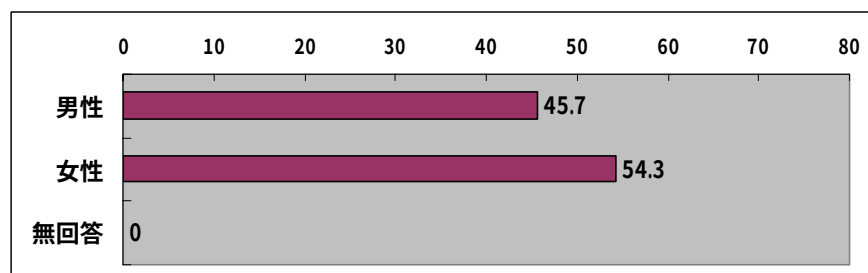


	人数	会社員	公務員	自営業	自由業	アルバイト	専業主婦	学生	無職	その他	無回答
男性	101	28.7	15.8	26.7	5.9	0	0	1	10.9	9.9	1
女性	109	17.4	9.2	14.7	2.8	9.2	23.9	3.7	15.6	3.7	0
20代以下	25	28	28	4	0	12	0	20	4	4	0
30・40代	65	35.4	18.5	12.3	4.6	4.6	13.8	0	4.6	6.2	0
50代以上	122	14.8	5.7	28.7	4.9	4.1	13.9	0	19.7	7.4	0.8

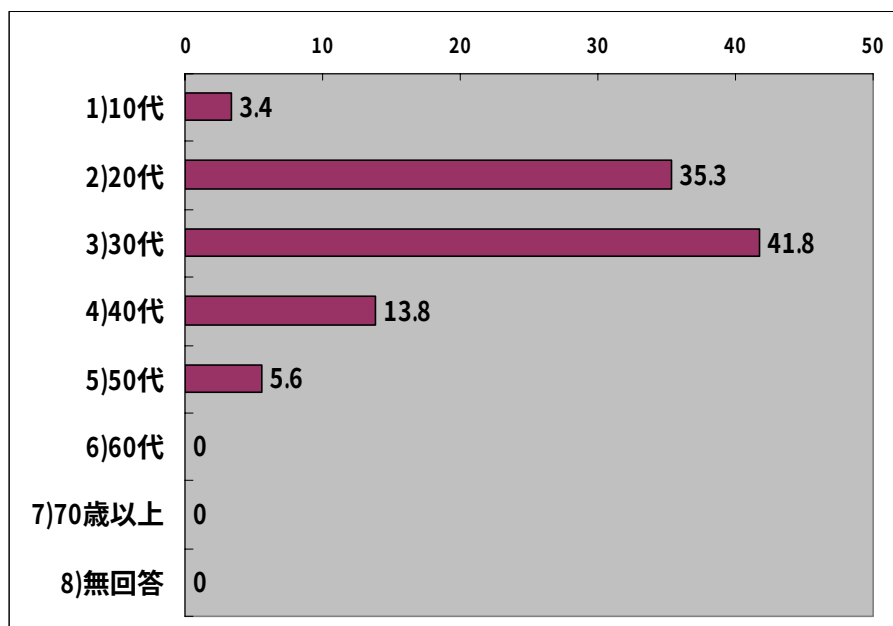
自営業者の割合が来館者の場合に比べて高いことが分かる。特に50代以上の自営業者が多くなっている。

③ インターネットによる区民／在勤・在学者調査の対象者（母数：232）

● 性別（インターネットによる区民／在勤・在学者調査の対象者）
（母数：232）



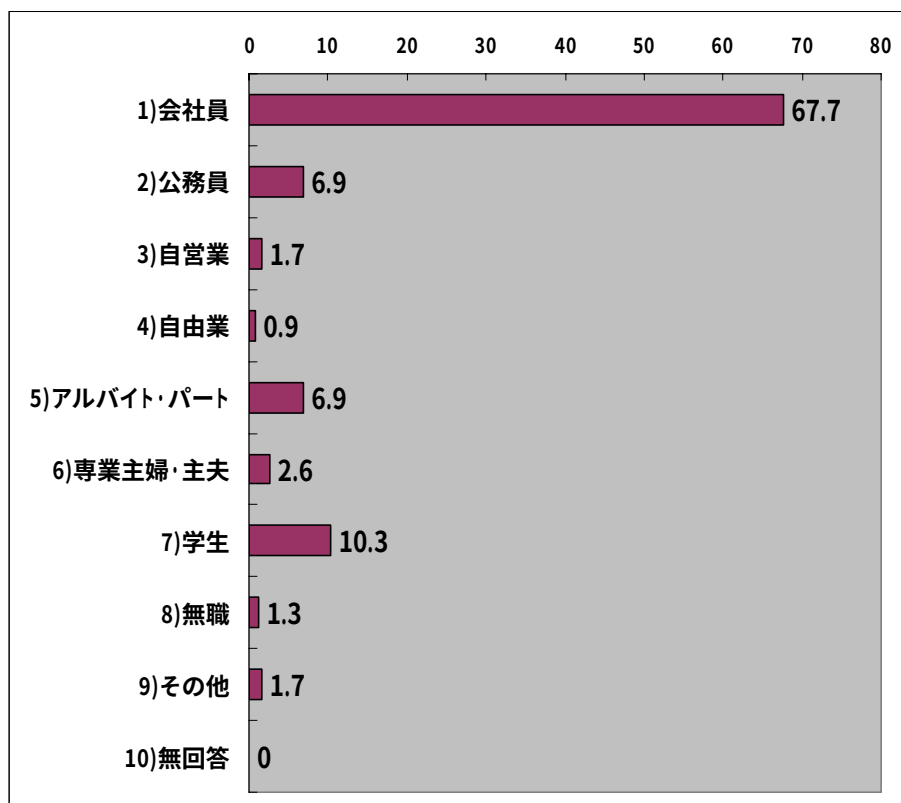
●年齢（インターネットによる区民／在勤・在学者調査の対象者）
（母数：232）



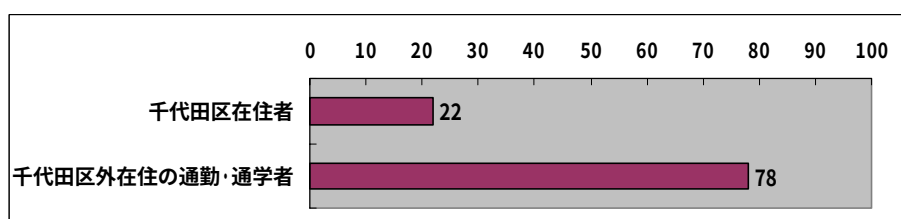
インターネットにアクセスし、一種のアルバイトとして Yahoo! Japan のアンケートに回答している人は、情報技術に詳しく、いわゆる先行者とみなすことも可能であろう。ここでの集計結果が、将来一般的になる可能性はある。ただ何度もアンケートに答えている為、アンケートに対して「すれている」可能性は念頭に置く必要がある。もっとも Yahoo! Japan もその点は認識しており、一度回答してから次回の回答までには、一定の期間を設けているそうである。

回答者は上記のように女性の方が若干多く、20代30代が圧倒的に多いことが分かる。自宅からインターネットにアクセスして回答するというスキルを要求する性質上、郵送調査と異なって、回答者には高齢者がほとんどいない。

● 職業（インターネットによる区民／在勤・在学者調査の対象者）
（母数：232）



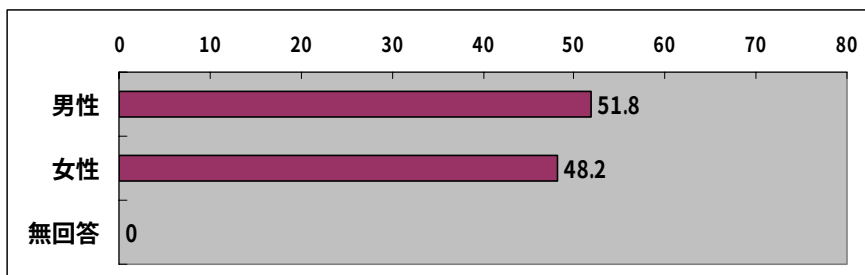
● 居住地（インターネットによる区民／在勤・在学者調査の対象者）
（母数：232）



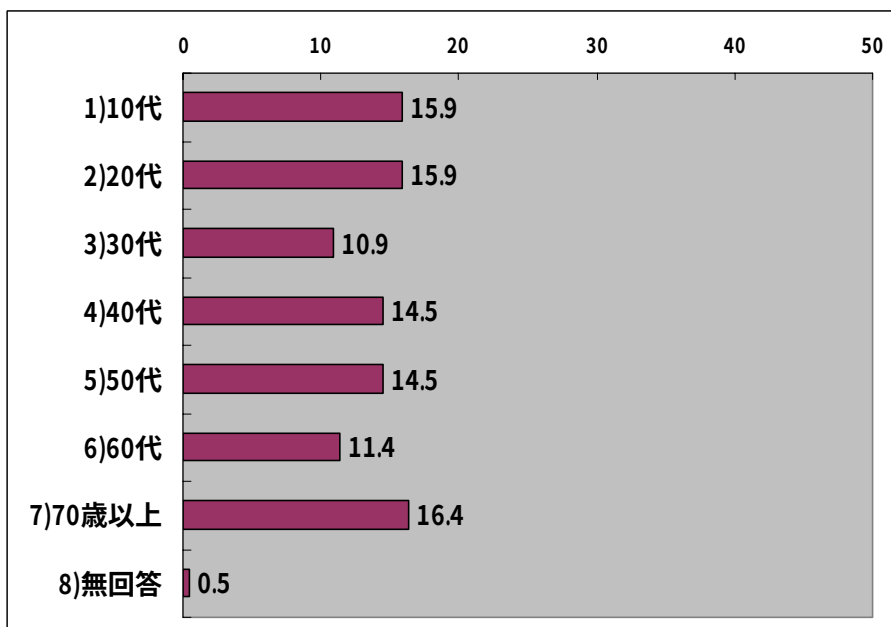
職業は会社員が圧倒的に多い。また区外から通っている人がほとんどである。

④ 図書館周辺の通行者調査の対象者（母数：220）

● 性別（図書館周辺の通行者調査の対象者）（母数：220）



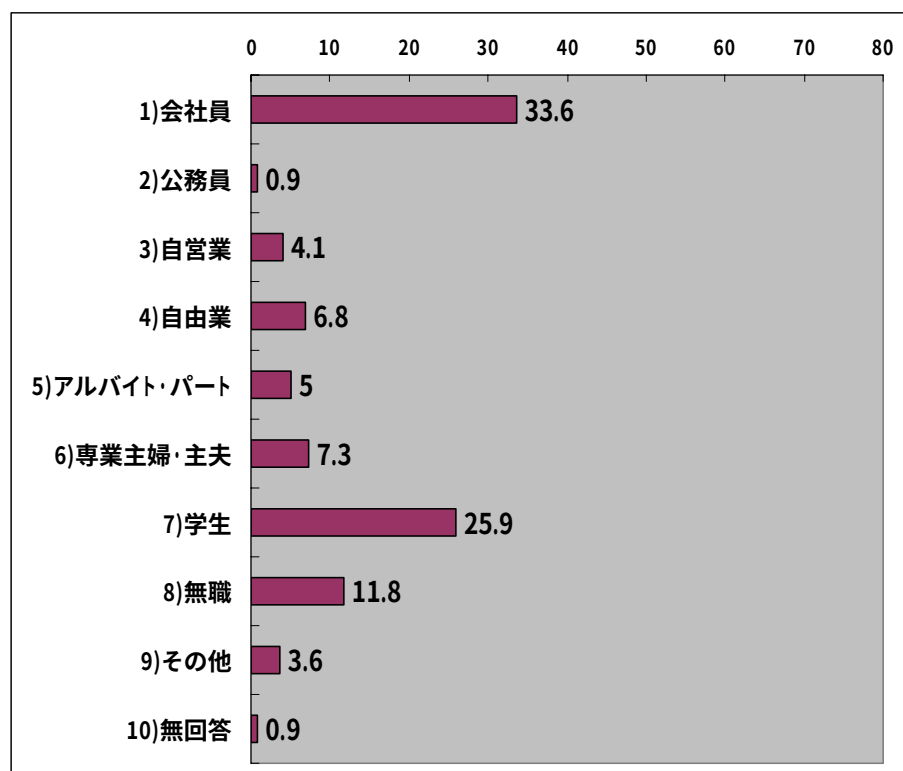
● 年齢（図書館周辺の通行者調査の対象者）（母数：220）



この調査は図書館周辺を歩いていた人にアンケートへの協力をお願いして回答してもらったものである。図書館周辺を歩いていたということで、千代田図書館を利用できる圏内に住居・職場・学校がある可能性が、他の郵送調査・インターネットによる調査の対象者のそれよりは高い。潜在的利用者であり、彼らの求めるものを提供することで、千代田図書館の利用者が増えるかもしれない。

性別・年齢は上記のようにほぼ均等である。

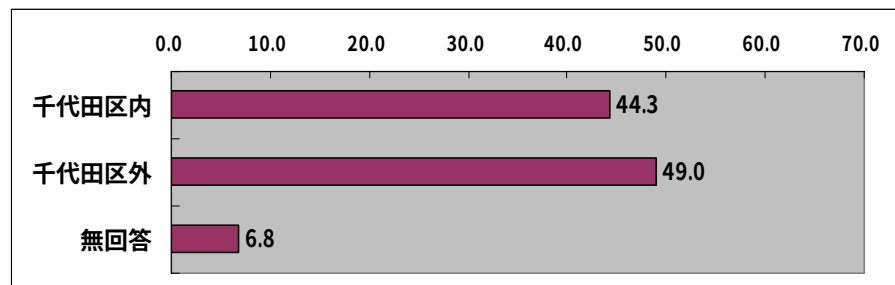
●職業（図書館周辺の通行者調査の対象者）（母数：220）



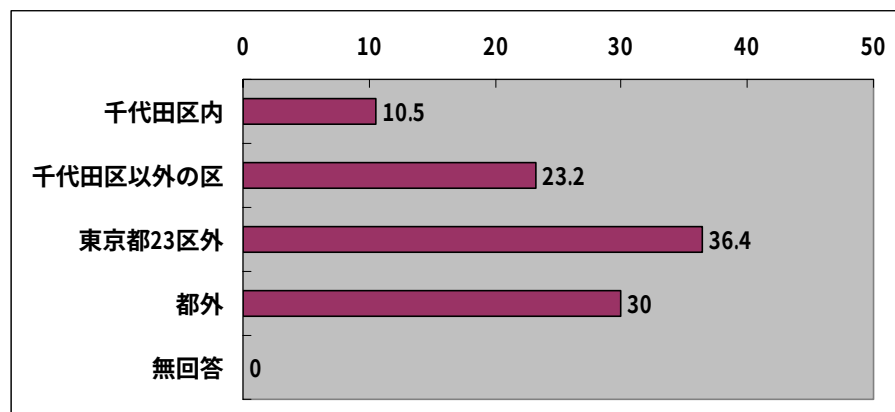
	人数	会社員	公務員	自営業	自由業	アルバイト	専業主婦	学生	無職	その他	無回答
男性	114	45.6	1.8	6.1	6.1	0.9	0	14.9	17.5	5.3	1.8
女性	106	20.8	0	1.9	7.5	9.4	15.1	37.7	5.7	1.9	0
20代以下	70	14.3	0	0	2.9	1.4	0	81.4	0	0	0
30・40代	56	67.9	1.8	7.1	5.4	7.1	7.1	0	0	3.6	0
50代以上	93	28	1.1	5.4	10.8	6.5	12.9	0	28	6.5	1.1
区内在住	23	21.7	0	4.3	0	4.3	13	39.1	4.3	4.3	8.7
区外在住区内通勤在学	77	33.8	1.3	3.9	9.1	6.5	1.3	42.9	0	1.3	0
区外在住その他	120	35.8	0.8	4.2	6.7	4.2	10	12.5	20.8	5	0

通行者としては会社員と学生が多かった。性別で見ると、会社員は男性の方が比率が高く、学生は女性の方が多かった。また区外在住で無職の人が20%を越えている。千代田区は一大商業地であり、区外の人を呼び寄せていると考えられる。また神保町の古書店街が区外の高齢者を惹き付けている可能性もある。

●通勤・通学地（図書館周辺の通行者調査の対象者）（母数：220）

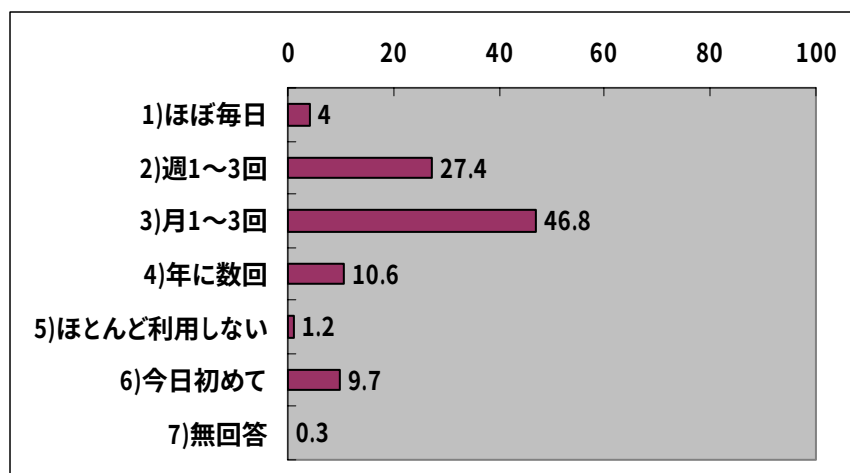


●居住地（図書館周辺の通行者調査の対象者）（母数：220）



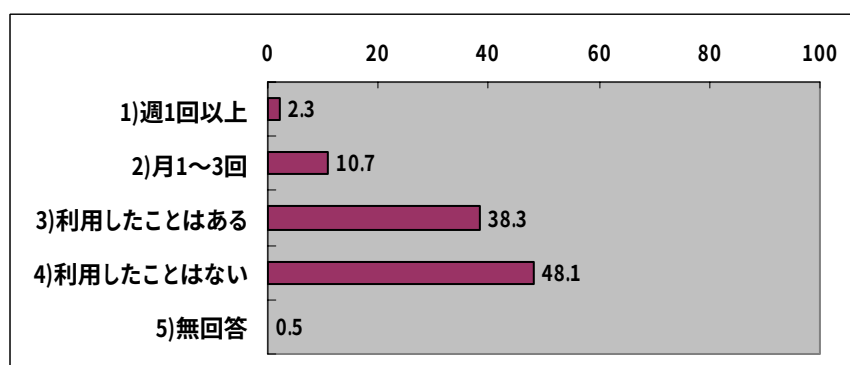
4. 3. 2 千代田図書館の利用頻度

① 来館者調査：問 1（千代田図書館の利用頻度）（母数：329）



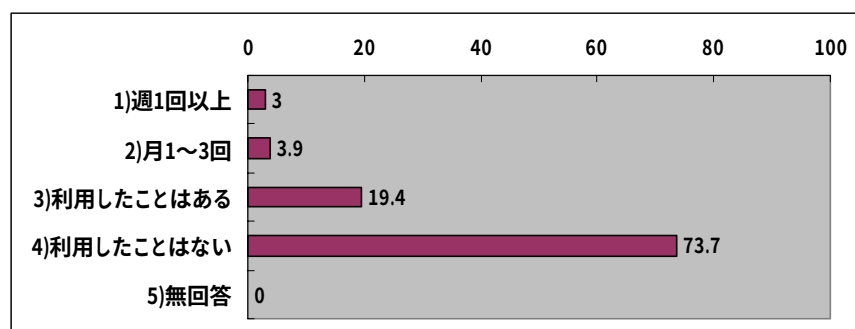
	人数	ほぼ毎日	週1〜3回	月1〜3回	年に数回	ほとんど利	今日初め	無回答
男性	214	5.6	25.7	45.3	12.6	0.9	9.3	0.5
女性	115	0.9	30.4	49.6	7	1.7	10.4	0
20代以下	71	4.2	23.9	42.3	12.7	1.4	15.5	0
30・40代	116	4.3	33.6	41.4	8.6	1.7	10.3	0
50代以上	142	3.5	23.9	53.5	11.3	0.7	6.3	0.7
区内在住	94	4.3	30.9	50	8.5	2.1	4.3	0
区外在住区内在勤在学	132	6.1	30.3	44.7	9.8	0	8.3	0.8
区外在住その他	103	1	20.4	46.6	13.6	1.9	16.5	0

② 郵送による区民調査：問 1（千代田図書館の利用頻度）（母数：214）



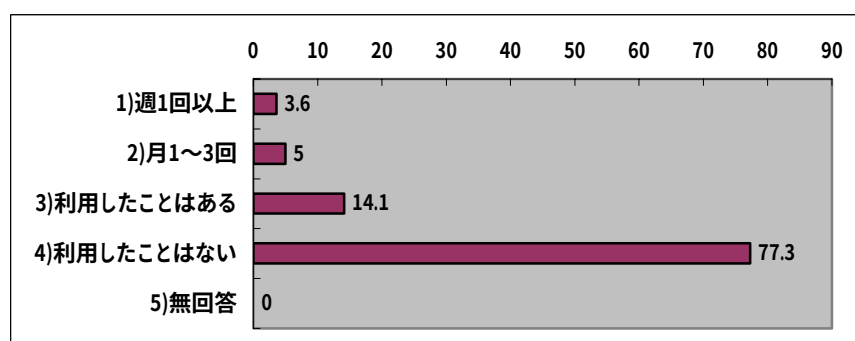
	人数	週 1 回 以上	月 1〜3 回	利用した ことはある	利用した ことがない	無 回 答
男 性	101	3.0	10.9	32.7	53.5	0.0
女 性	109	1.8	11.0	43.1	42.2	1.8
20 代 以 下	25	4.0	8.0	36.0	52.0	0.0
30・40 代	65	3.1	10.8	40.0	46.2	0.0
50 代 以 上	122	1.6	11.5	37.7	47.5	1.6

③ インターネットによる区民／在勤・在学者調査：問 1
（千代田図書館の利用頻度）（母数：232）



	人数	週 1 回 以上	月 1～3 回	利用した ことはある	利用した ことがない
男性	106	0.9	3.8	18.9	76.4
女性	126	4.8	4.0	19.8	71.4
20 代 以下	90	4.4	3.3	22.2	70.0
30・40 代	129	2.3	4.7	16.3	76.7
50 代 以上	13	0.0	0.0	30.8	69.2
区内在住	51	7.8	15.7	45.1	31.4
区外在住 区内在勤 在学	181	1.7	0.6	12.2	85.6

④ 図書館周辺の通行者調査：問 1 （千代田図書館の利用頻度）
（母数：220）

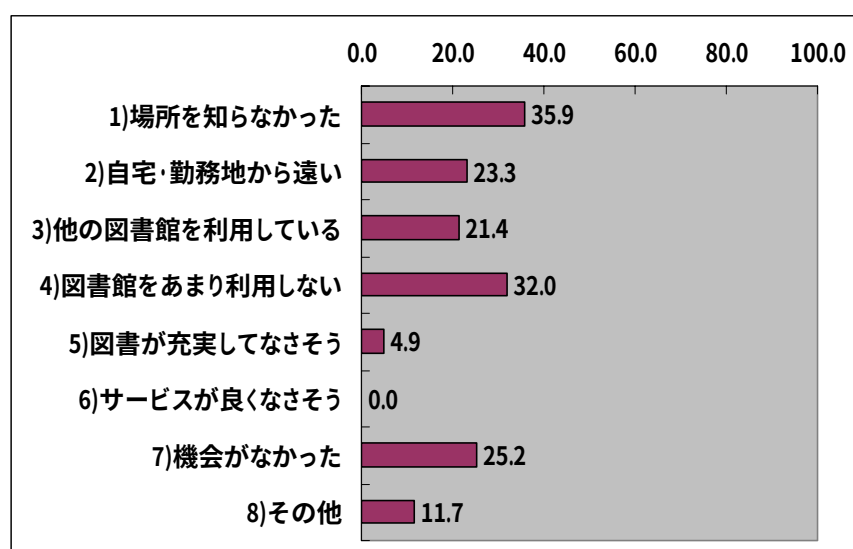


	人数	週 1 回 以上	月 1～3 回	利用した ことはある	利用した ことがない
男性	114	3.5	2.6	11.4	82.5
女性	106	3.8	7.5	17.0	71.7
20 代 以下	70	1.4	11.4	12.9	74.3
30・40 代	56	1.8	0.0	14.3	83.9
50 代 以上	93	6.5	2.2	15.1	76.3
区内在住	23	17.4	34.8	34.8	13.0
区外在住 区内在勤 在学	77	2.6	2.6	15.6	79.2
区外在住 その他	120	1.7	0.8	9.2	88.3

来館者は「月 1～3 回」が 47%を占める。また「今日初めて」が約 1 割を占め、区外在住その他でその割合が高い点も注目される。インターネット調査、通行者調査では、利用したことが無い人が、区外在住者では約 8 割となっている。通行者は、千代田図書館が行動圏内に入っている可能性があることを思えば、上記の数字は今後のサービス向上によって、改善の余地があると言えるだろう。

4. 3. 3 千代田図書館を利用しない理由

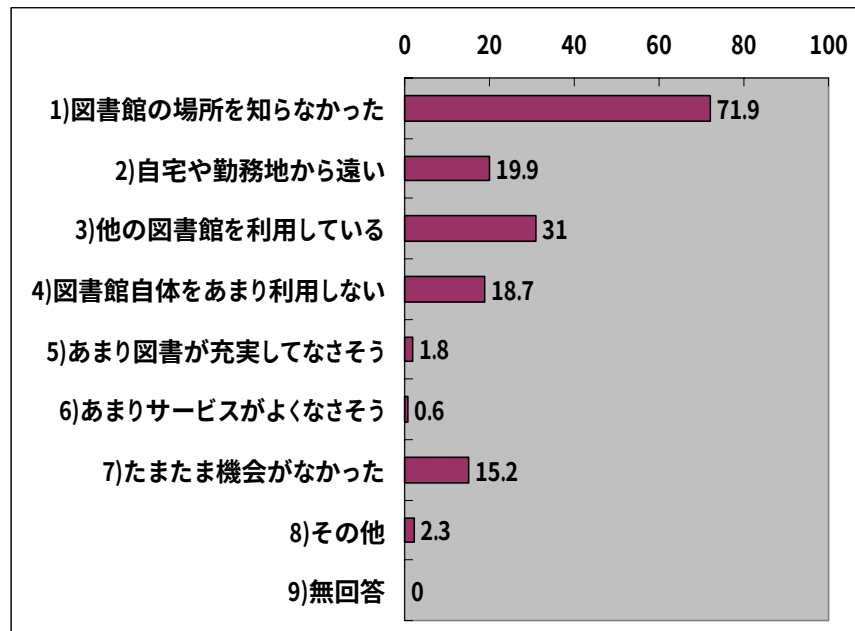
① 郵送による区民調査：付問 1-1（千代田図書館を利用しない理由）
（母数：103）



	人数	1) 場所を知らなかった	2) 自宅・勤務地から遠い	3) 他の図書館を利用している	4) 図書館をあまり利用しない	5) 図書が充実してなさそう	6) サービスが良くなさそう	7) 機会がなかった	8) その他
男性	54	37	14.8	20.4	27.8	3.7	0	25.9	11.1
女性	46	34.8	34.8	23.9	34.8	6.5	0	26.1	10.9
20代以下	13	69.2	15.4	15.4	30.8	7.7	0	15.4	7.7
30・40代	30	43.3	43.3	30	20	6.7	0	16.7	16.7
50代以上	58	24.1	15.5	19	36.2	3.4	0	32.8	10.3

千代田図書館を利用しない理由として「場所を知らなかった」を挙げる人が 3 割以上いた。区民に対する、より一層の広報活動が望まれる。広報の更なる強化を考える場合、年齢別に見ると 10 代 20 代での認知率が非常に低いことに注目し、彼らを重点ターゲットとした広報活動が有効と考えられる。先述のように、郵送アンケートに答えるということは、図書館自体への関心は高いとも考えられる。場所を知らせることで利用に訪れる可能性はある。

②インターネットによる区民／在勤・在学者調査：付問 1-1
（千代田図書館を利用しない理由）（母数：171）

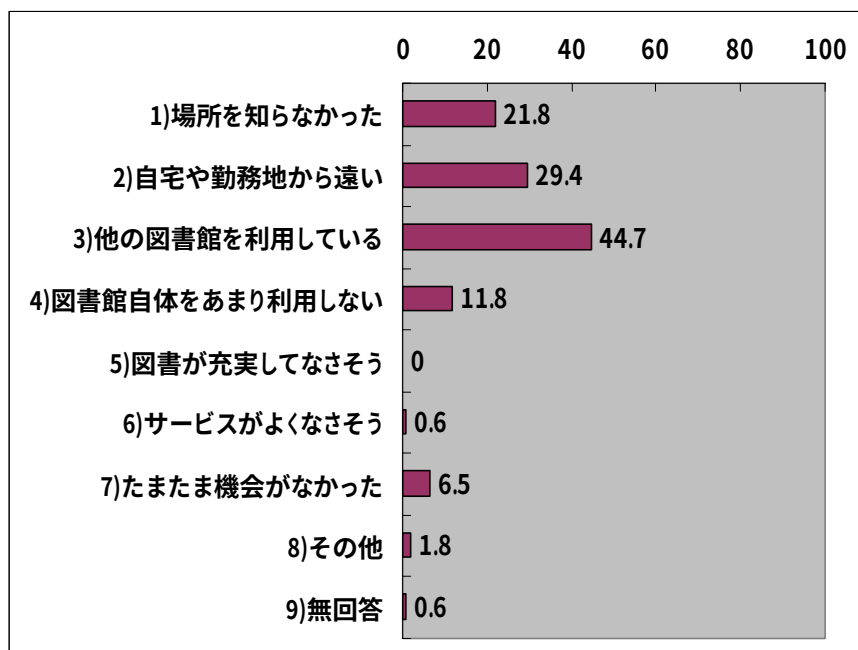


	人数	1) 場所を知らなかった	2) 自宅や勤務地から遠い	3) 他の図書館を利用している	4) 図書館自体をあまり利用しない	5) 図書が充実してなさそう	6) サービスがよくなさそう	7) たまたま機会がなかった	8) その他	9) 無回答
男性	81	74.1	27.2	33.3	17.3	1.2	0	14.8	2.5	0
女性	90	70	13.3	28.9	20	2.2	1.1	15.6	2.2	0
20代以下	63	76.2	20.6	38.1	17.5	3.2	0	9.5	0	0
30・40代	99	69.7	18.2	26.3	21.2	1	1	18.2	3	0
50代以上	9	66.7	33.3	33.3	0	0	0	22.2	11.1	0
区内在住	16	25	43.8	37.5	18.8	6.3	0	25	6.3	0
区外在住区内在勤在学	155	76.8	17.4	30.3	18.7	1.3	0.6	14.2	1.9	0

図書館を利用しない理由としては、インターネット調査では、「場所を知らなかった」が非常に高い。だが郵送調査の結果に比べ、「他の図書館を利用している」と答える人の割合は高く、逆に「図書館自体をあまり利用しない」という人の割合は少ない。従って図書館への関心はあると考えられる。インターネットを用いた広報活動によって場所を知らせることで、彼らの中から利用に訪れる人が現れるかもしれない。

③ 図書館周辺の通行者調査：付問 1-1

（千代田図書館を利用しない理由）（母数：170）

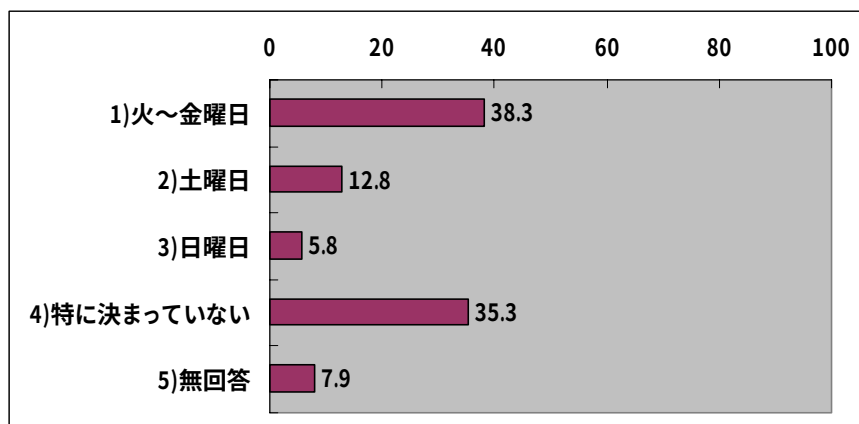


	人数	1) 場所を知らなかった	2) 自宅や勤務地から遠い	3) 他の図書館を利用している	4) 図書館自体をあまり利用しない	5) 図書が充実してなさそう	6) サービスがよくなさそう	7) たまたま機会がなかった	8) その他	9) 無回答
男性	94	23.4	29.8	34	14.9	0	1.1	5.3	3.2	1.1
女性	76	19.7	28.9	57.9	7.9	0	0	7.9	0	0
20代以下	52	30.8	30.8	46.2	7.7	0	0	13.5	1.9	0
30・40代	47	29.8	29.8	40.4	6.4	0	0	4.3	2.1	0
50代以上	71	9.9	28.2	46.5	18.3	0	1.4	2.8	1.4	1.4
区内在住	3	33.3	0	33.3	66.7	0	0	0	0	0
区外在住区内通勤・通学	61	34.4	18	45.9	13.1	0	0	13.1	1.6	0
区外在住その他	106	14.2	36.8	44.3	9.4	0	0.9	2.8	1.9	0.9

郵送調査やインターネット調査と異なり、図書館を利用しない理由としては、「他の図書館を利用している」が最も多い。また近くを通過しているだけあって、「場所を知らなかった」と答える人の割合は低い。居住地として区外が圧倒的に多いことを考えると、彼らは地元の図書館を使っているのではないだろうか。千代田図書館の存在は知っており、近くを通過しているものの、そちらの図書館を使っているということである。これはある意味で千代田図書館の方が「負けている」とも言える。彼らが他の図書館に何を見出しているのか今後調べる価値はあるだろう。

4. 3. 4 千代田図書館の利用曜日

① 来館者調査：問 2 （千代田図書館の利用曜日）（母数：329）

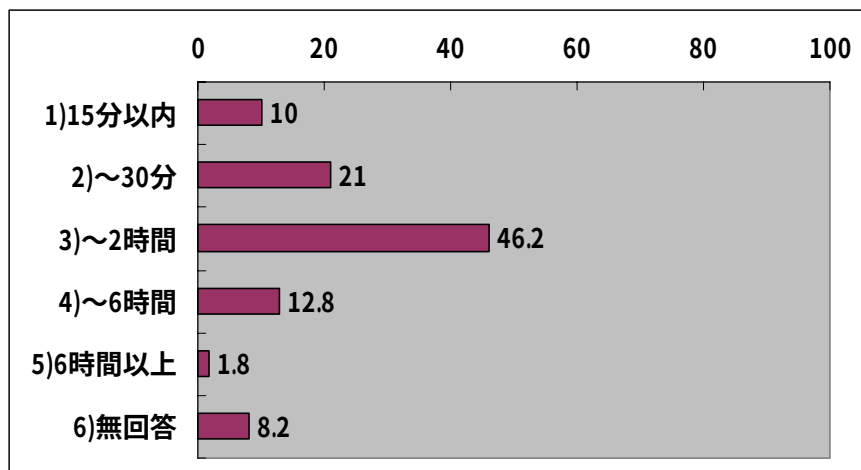


	人数	火～金	土	日	特に決ま っていない	無回 答
男性	214	40.2	15.4	6.5	30.4	7.5
女性	115	34.8	7.8	4.3	44.3	8.7
20 代以下	71	16.9	14.1	4.2	49.3	15.5
30・40 代	116	40.5	13.8	8.6	29.3	7.8
50 代以上	142	47.2	11.3	4.2	33.1	4.2
区内在住	94	20.2	24.5	7.4	43.6	4.3
区外在住区内在勤在学	132	61.4	4.5	0.8	26.5	6.8
区外在住その他	103	25.2	12.6	10.7	38.8	12.6
週 1 回以上	103	46.6	14.6	1.9	36.9	0.0
月 1～3 回	154	41.6	15.6	9.1	33.8	0.0
月 1 回未満	71	19.7	4.2	4.2	35.2	36.6

「火～金曜日」までの平日利用，次いで「特に決まっていない」不
定期利用が多い。年齢別で見ると，10 代 20 代の方は来館曜日を特に決
めていない人が多いのに対して，30 代以上では火～金の平日に来館する人
が多いと言える。特に 50 代以上の方は，平日に訪れることが多く，土日
にはあまり来ないようである。一方，土日に比較的多く訪れるのは区内
在住者であることが分かる。

4. 3. 5 千代田図書館での1回あたりの滞在時間

① 来館者調査：問3（1回あたりの滞在時間）（母数：329）



	人数	15分以内	~30分	~2時間	~6時間	6時間以上	無回答
男性	214	7.9	19.2	47.7	15.4	2.3	7.5
女性	115	13.9	24.3	43.5	7.8	0.9	9.6
20代以下	71	5.6	11.3	32.4	31	2.8	16.9
30・40代	116	12.1	26.7	41.4	10.3	1.7	7.8
50代以上	142	10.6	21.1	57	5.6	1.4	4.2
区内在住	94	7.4	18.1	57.4	10.6	1.1	5.3
区外在住区内在勤在学	132	16.7	30.3	34.8	8.3	3	6.8
区外在住その他	103	3.9	11.7	50.5	20.4	1	12.6
週1回以上	103	8.7	23.3	48.5	13.6	4.9	1
月1~3回	154	9.1	24.7	51.9	13.6	0.6	0
月1回未満	71	14.1	9.9	29.6	9.9	0	36.6

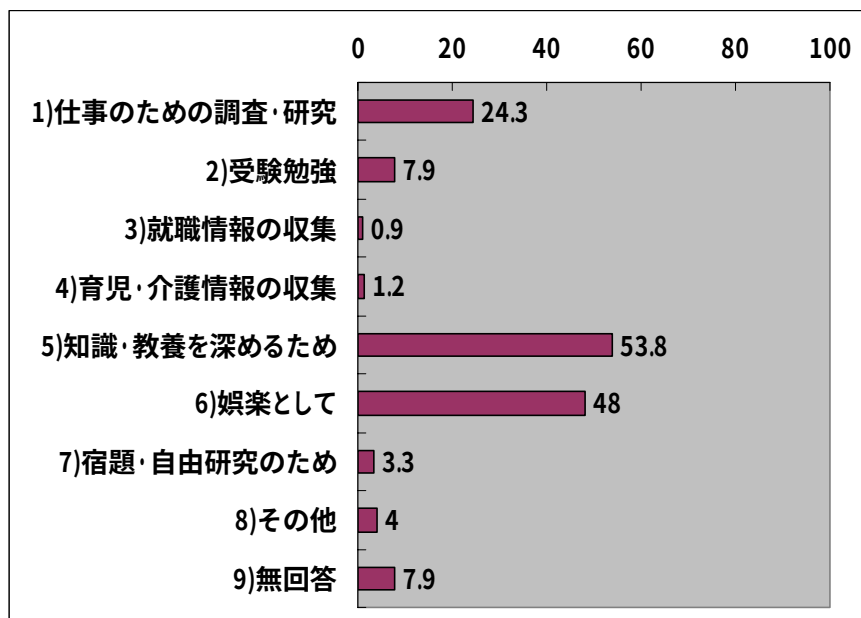
1回あたりの滞在時間は、「30分以上2時間以内」が46.2%で最も高い。男性の方が利用時間が長い傾向が見られる。また区外在住その他では「6時間以内」が2割を超えており、区内在住者よりも割合が高い点が注目される。

6時間以上図書館で過ごす人は、全体では1.8%と少なかった。彼らを性別・居住地の観点から見ると、男性で区外在住区内在勤在学の人と比較的多いことが分かる。彼らは受験勉強のスペースとして、現千代田図書館を使っているとも考えられる。

利用頻度で見ると、6時間以上図書館で過ごす人は、週1回以上通ってくる場合が多いことが分かる。頻繁に訪れて、かつ長時間滞在するということである。

4. 3. 6 図書館資料の利用目的

① 来館者調査：問 4（図書館資料の利用目的）（母数：329）

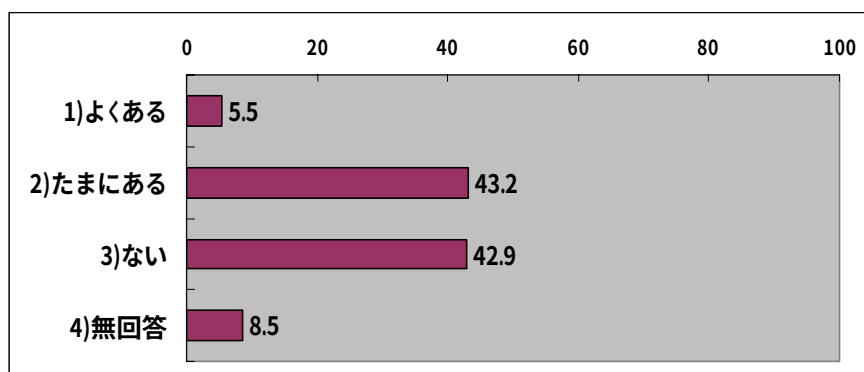


	人数	1) 仕事の	2) 受験勉	3) 就職情	4) 育児・介	5) 知識・教	6) 娯楽と	7) 宿題・自	8) その他	9) 無回答
男性	214	29.4	9.3	1.4	1.4	56.1	41.1	0.9	2.3	7.5
女性	115	14.8	5.2	0	0.9	49.6	60.9	7.8	7	8.7
20代以下	71	15.5	25.4	0	0	38	39.4	11.3	1.4	15.5
30・40代	116	26.7	5.2	0.9	2.6	52.6	50	2.6	6	7.8
50代以上	142	26.8	1.4	1.4	0.7	62.7	50.7	0	3.5	4.2
区内在住	94	19.1	6.4	0	0	62.8	57.4	8.5	4.3	4.3
区外在住区内在勤在学	132	28	4.5	0	3	53.8	50.8	1.5	3.8	6.8
区外在住その他	103	24.3	13.6	2.9	0	45.6	35.9	1	3.9	12.6
週1回以上	103	31.1	7.8	1.9	1.9	68.9	51.5	3.9	3.9	0
月1～3回	154	22.1	7.1	0.6	1.3	57.1	55.2	3.2	5.2	0
月1回未満	71	18.3	9.9	0	0	25.4	28.2	2.8	1.4	36.6

利用目的は、「知識・教養を深めるため」「娯楽として」と趣味的側面が強い。娯楽として利用する人の割合は、女性の方が男性よりも高いようである。知識・教養を深めるために利用する人は、高齢者になるほど多くなることも分かる。3 番目に多い利用目的は「仕事のための調査・研究」となっている。そうした目的で利用する人の割合は男性が女性の 2 倍にのぼっている。また週 1 回以上利用している人においては 31.1%にのぼり、千代田図書館は仕事のための調査・研究にも、頻繁に利用されていることがうかがえる。

4. 3. 7 図書館で借りた本等の書店での購入経験

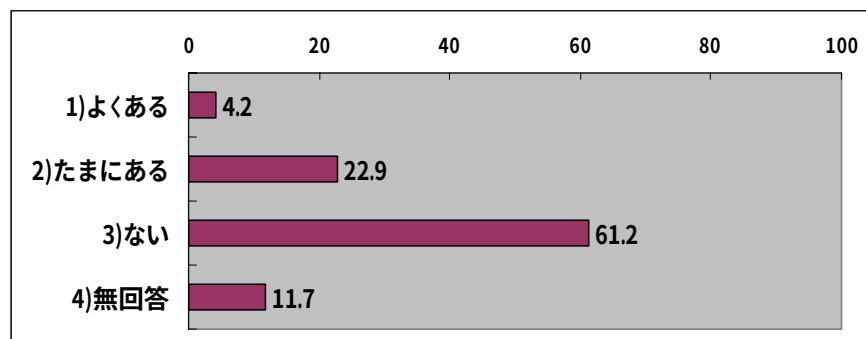
①来館者調査：問 5 （借りた本等の書店での購入経験）（母数：329）



	人数	よくある	たまにある	ない	無回答
男性	214	6.1	44.9	41.1	7.9
女性	115	4.3	40.0	46.1	9.6
20 代以下	71	11.3	28.2	45.1	15.5
30・40 代	116	2.6	41.4	47.4	8.6
50 代以上	142	4.9	52.1	38.0	4.9
区内在住	94	6.4	46.8	42.6	4.3
区外在住区内在勤在学	132	5.3	44.7	42.4	7.6
区外在住その他	103	4.9	37.9	43.7	13.6
週 1 回以上	103	6.8	49.5	43.7	0.0
月 1～3 回	154	5.8	46.1	47.4	0.6
月 1 回未満	71	2.8	26.8	32.4	38.0

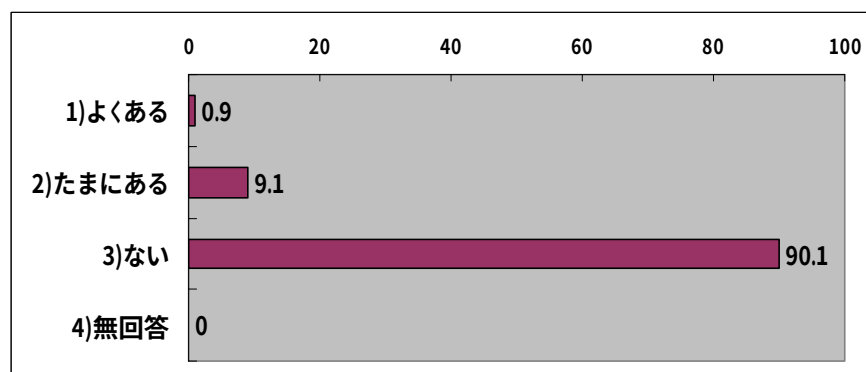
来館者の場合、図書館で借りた本そのものや、それと関連した本を、後で書店で購入する人が半数近くに上っている。年齢別で見ると「よくある」と答えた人は 10 代 20 代が最も多く、10%を越えている。書店との連携を中心とした地域振興を図る場合は参考にすべきかもしれない。また図書館を訪れる頻度別で見ると、図書館をよく利用する人ほど、借りた本あるいは関連書を買う傾向がある。基本的に図書館を使う人は本が好きなのであり、自分で買うことも多いことが後の調査でも示される。上記の結果は、最近話題になっている図書館無料貸本屋批判に対して、ある面から反論する材料となるだろう。

② 郵送による区民調査：問 5（借りた本等の書店での購入経験）
（母数：214）



	人数	よくある	たまにある	ない	無回答
男性	101	3.0	13.9	73.3	9.9
女性	109	4.6	30.3	51.4	13.8
20 代以下	25	8.0	28.0	60.0	4.0
30・40 代	65	4.6	21.5	67.7	6.2
50 代以上	122	3.3	22.1	58.2	16.4

③ インターネットによる区民／在勤・在学者調査：問 5
（借りた本等の書店での購入経験）（母数：232）



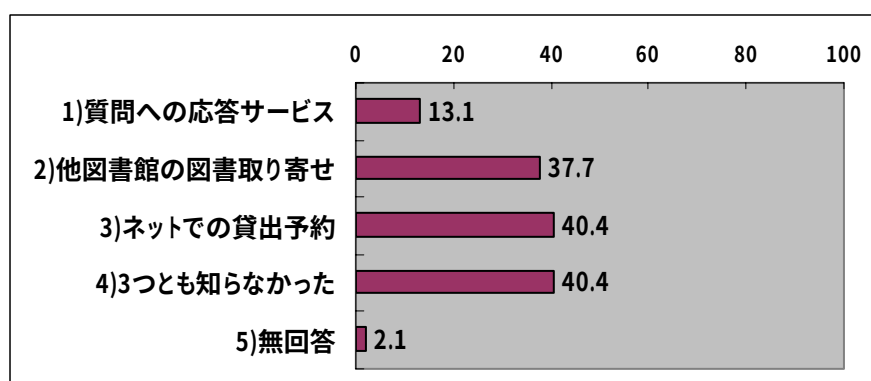
	人数	よくある	たまにある	ない
男性	106	0.9	7.5	91.5
女性	126	0.8	10.3	88.9
20 代以下	90	1.1	14.4	84.4
30・40 代	129	0.8	6.2	93.0
50 代以上	13	0.0	0.0	100.0
区内在住	51	2.0	23.5	74.5
区外在住区内在勤在学	181	0.6	5.0	94.5

来館者調査では「ない」が 4 割程度だったが、郵送調査では 6 割、インターネット調査では 9 割を越えている。これは両調査とも、図書館を利用したことがないという人が多かったことと関係しているであろう。

彼らはすべて「ない」と答えたと思われる。

4. 3. 8 千代田図書館のサービス認知

① 来館者調査：問 6 （千代田図書館のサービス認知）（母数：329）



	人数	1) 質問へ	2) 他図書	3) ネットで	4) 3つとも	5) 無回答
男性	214	15.9	36.9	37.4	42.5	1.9
女性	115	7.8	39.1	46.1	36.5	2.6
20代以下	71	5.6	26.8	39.4	47.9	2.8
30・40代	116	15.5	47.4	50	31.9	0.9
50代以上	142	14.8	35.2	33.1	43.7	2.8
区内在住	94	13.8	47.9	48.9	29.8	2.1
区外在住区内在勤在学	132	12.9	33.3	39.4	40.9	3
区外在住その他	103	12.6	34	34	49.5	1
週1回以上	103	19.4	49.5	54.4	26.2	1.9
月1～3回	154	11	35.7	35.7	40.3	1.9
月1回未満	71	8.5	25.4	29.6	62	2.8

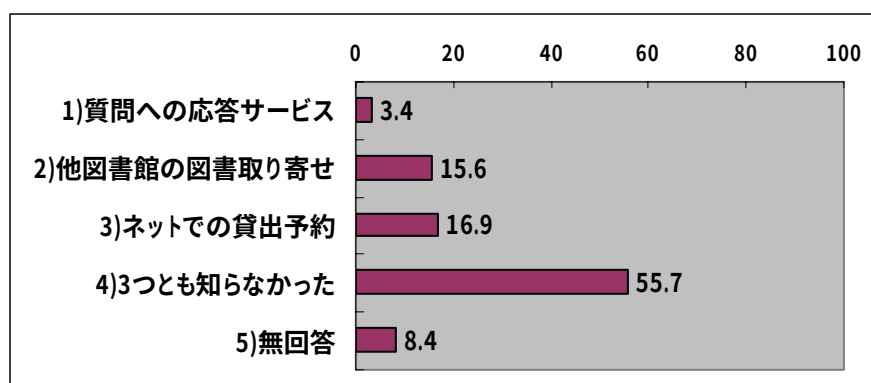
ここで取り上げた3つのサービスの中では、質問への応答サービス、即ちレファレンス・サービスの認知度が最も低かった。相互貸借は案外知られており、またネットでの貸出予約も認知度がそれほど低くない。レファレンス・サービスの認知度の低さと合わせて考えると、図書館はやはり「本を借りる所」というイメージがいまだ強いのであろう。本に限らない、総合的な情報提供機関であることを、今後アピールしていく必要がある。また現千代田図書館は、レファレンス・サービスを行うカウンターが2階にあり、1階の貸出カウンターと離れているが、1.3.2節で述べたように、このことがレファレンス・サービス認知度の低さにつながった可能性がある。

レファレンス・サービスの認知度は、女性の方が低く、また10代20代が明らかに低い。学生などは宿題の答えを聞きにきてしまうといった

危惧はあるものの、図書館が便利な存在であることを若年のうちから知らせておくことは、将来的に有効と思われ、広報活動の一層の強化が必要と思われる。

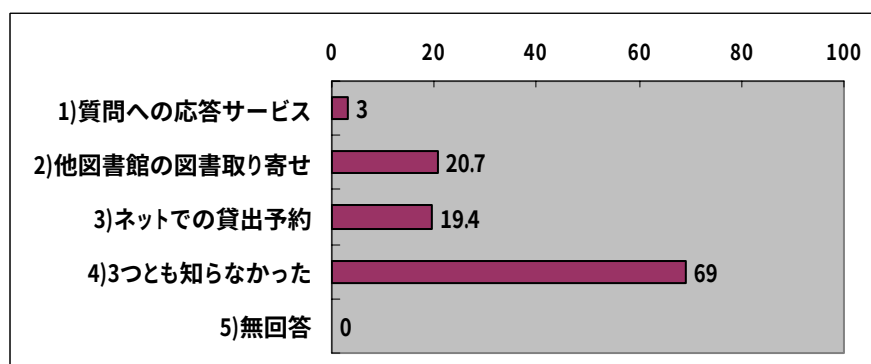
利用頻度別で見ると、やはり図書館をよく利用する人ほど、各サービスの認知度が高いようである。これは館内でのサービス案内が充実していることの現れである一方、館外、あるいはあまり図書館を利用しない人に対する一層の広報活動が望まれることを示している。

② 郵送による区民調査：問 2 （千代田図書館のサービス認知）
（母数：214）



	人数	1) 質問へ	2) 他図書	3) ネットで	4) 3つとも	5) 無回答
男性	101	5	13.9	12.9	69.3	7.9
女性	109	2.8	21.1	23.9	55	10.1
20代以下	25	4	28	16	64	0
30・40代	65	0	13.8	21.5	64.6	4.6
50代以上	122	5.7	17.2	18	59.8	13.1

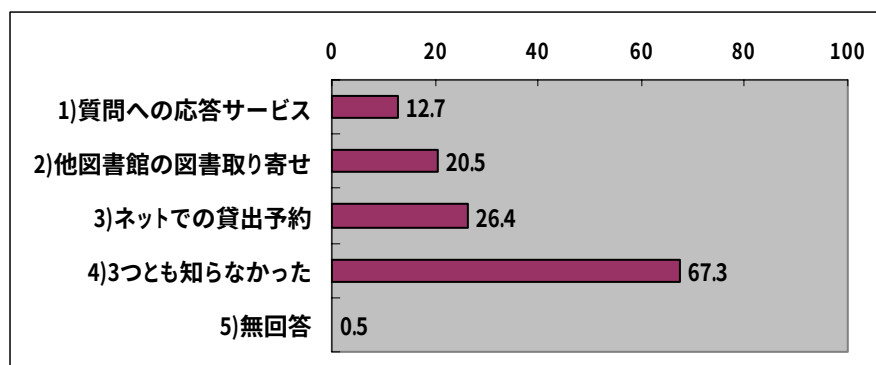
③ インターネットによる区民／在勤・在学者調査：問 2
（千代田図書館のサービス認知）（母数：232）



	人数	1) 質問へ	2) 他図書	3) ネットで	4) 3つとも	5) 無回答
男性	106	0.9	15.1	14.2	75.5	0
女性	126	4.8	25.4	23.8	63.5	0
20代以下	90	4.4	27.8	21.1	63.3	0
30・40代	129	2.3	15.5	19.4	72.1	0
50代以上	13	0	23.1	7.7	76.9	0
区内在住	51	3.9	39.2	43.1	45.1	0
区外在住区内在勤在学	181	2.8	15.5	12.7	75.7	0

先ほどの来館者調査結果に比べ、各サービスの認知度は明らかに低い。図書館を利用しない人が多いことが大きな原因であろう。

④ 図書館周辺の通行者調査：問 2 （千代田図書館のサービス認知） （母数：220）

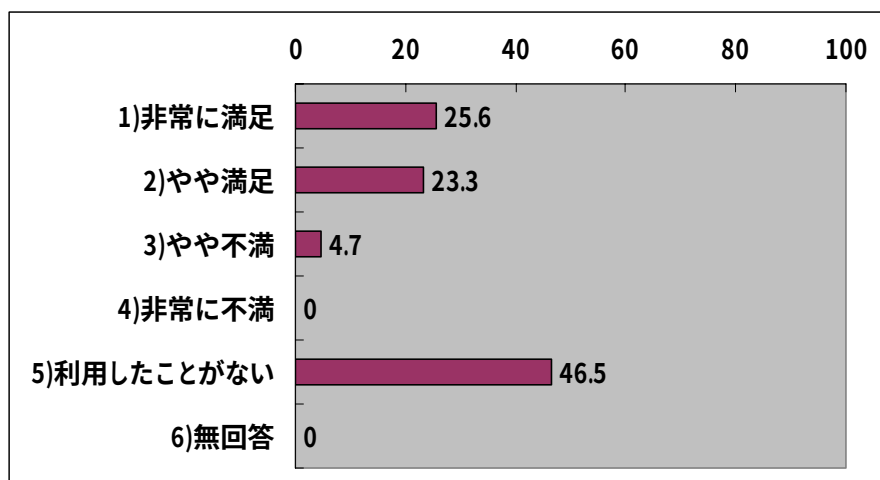


	人数	1) 質問へ	2) 他図書	3) ネットで	4) 3つとも	5) 無回答
男性	114	9.6	14	16.7	76.3	0.9
女性	106	16	27.4	36.8	57.5	0
20代以下	70	4.3	8.6	24.3	72.9	1.4
30・40代	56	10.7	19.6	28.6	66.1	0
50代以上	93	19.4	29	25.8	64.5	0
区内在住	23	21.7	39.1	52.2	30.4	4.3
区外在住区内在勤在学	77	7.8	14.3	28.6	68.8	0
区外在住その他	120	14.2	20.8	20	73.3	0

レファレンス・サービスの認知度は来館者のそれとあまり差がない。千代田図書館ではないものの、図書館自体は使っているという人が、先ほど見たように比較的多いことが一因であろう。ネットでの貸出予約の認知度が、来館者のそれに比べて低いのは、彼らが千代田図書館の代わりに利用している図書館では、まだそのサービスが行われていないからかもしれない。2)の相互貸借が行われていないとは考えにくいですが、これらのサービスをアピールすることで、千代田図書館に足を向けさせることができるかもしれない。

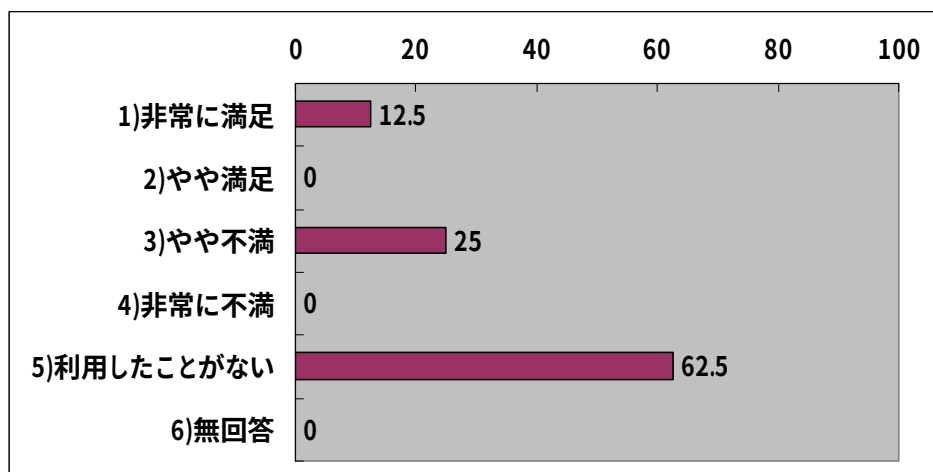
4. 3. 9 レファレンス・サービスの利用・評価状況

① 来館者調査：付問 6-1 （レファレンス・サービスに対する評価） （母数：43）



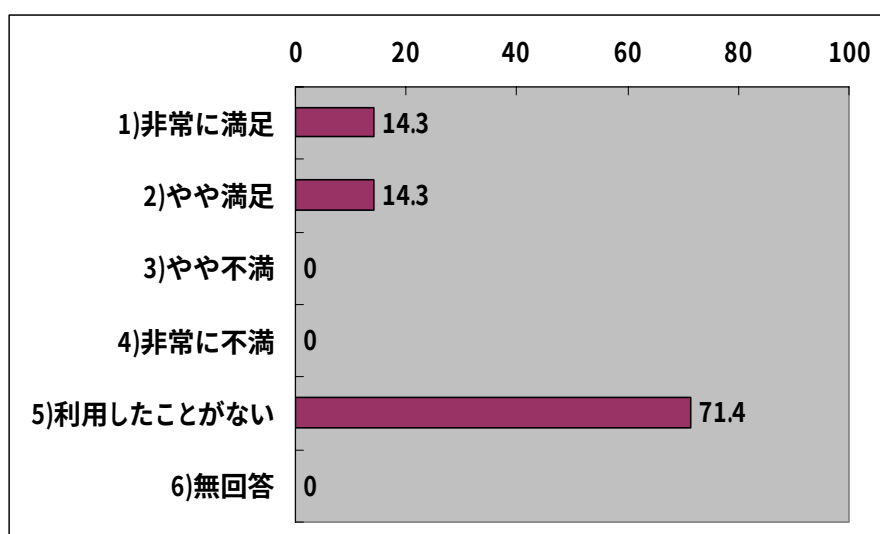
	人数	非常に満足	やや満足	やや不満	非常に不満	利用したことがない	無回答
男性	34	26.5	23.5	5.9	0	44.1	0
女性	9	22.2	22.2	0	0	55.6	0
20代以下	4	75	0	0	0	25	0
30・40代	18	16.7	33.3	5.6	0	44.4	0
50代以上	21	23.8	19	4.8	0	52.4	0
区内在住	13	23.1	15.4	7.7	0	53.8	0
区外在住区内在勤在学	17	23.5	29.4	5.9	0	41.2	0
区外在住その他	13	30.8	23.1	0	0	46.2	0
週1回以上	20	25	20	5	0	50	0
月1～3回	17	23.5	29.4	5.9	0	41.2	0
月1回未満	6	33.3	16.7	0	0	50	0

② 郵送による区民調査：付問 2-1 （レファレンス・サービスに対する評価）（母数：8）



	人数	非常に満足	やや満足	やや不満	非常に不満	利用したことがない
男性	5	20.0	0.0	20.0	0.0	60.0
女性	3	0.0	0.0	33.3	0.0	66.7
20代以下	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
30・40代	0	-	-	-	-	-
50代以上	7	14.3	0.0	14.3	0.0	71.4

③ インターネットによる区民／在勤・在学者調査：付問 2-1
（レファレンス・サービスに対する評価）（母数：7）



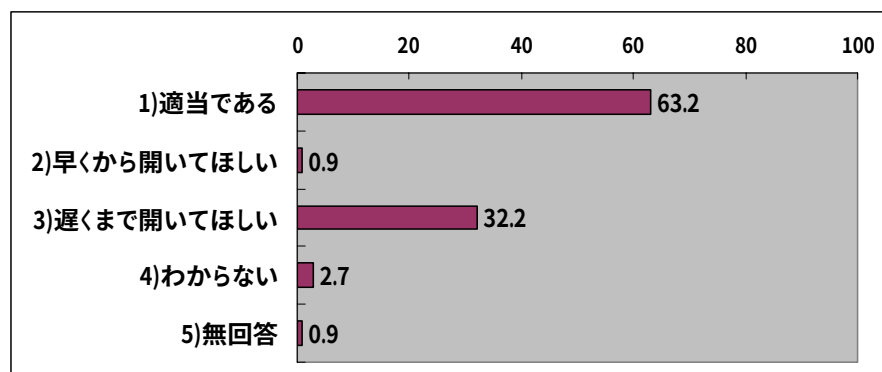
	人数	非常に満足	やや満足	やや不満	非常に不満	利用したことがない
男性	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
女性	6	16.7	16.7	0.0	0.0	66.7
20代以下	4	25.0	0.0	0.0	0.0	75.0
30・40代	3	0.0	33.3	0.0	0.0	66.7
50代以上	0	-	-	-	-	-
区内在住	2	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
区外在住	5	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
区内在勤						
区内在学						

来館者調査では、レファレンス・サービスを利用したことがある人 23 人のうち、21 人（91.3%）が満足しており、非常に満足と答えた人は 11 人（47.8%）にのぼった。またサンプル数が少ないが、郵送調査ではレファレンスを利用した人 3 人のうち 1 人が、インターネット調査では 2 人のうち 2 人全員が「非常に満足」と答えている。先の質問でレファレンス・サービスの認知度が非常に低いことが分かり、また今回の質問で、サービスの存在を知っていても利用したことがない人が非常に多いこと

も分かったが，知っていて利用したことがある人の大半はサービスに満足しているのである。この点は強調されるべきだろう。満足のいくレファレンス・サービスが実施できるか不安といった声を，現職員との討論会で聞いたが，自分達のサービスに対してもっと自信を持って良いのではないだろうか。そして積極的にサービスの存在を外部にアピールし，調査研究にも十分役立つ図書館であることを知らしめる必要がある。

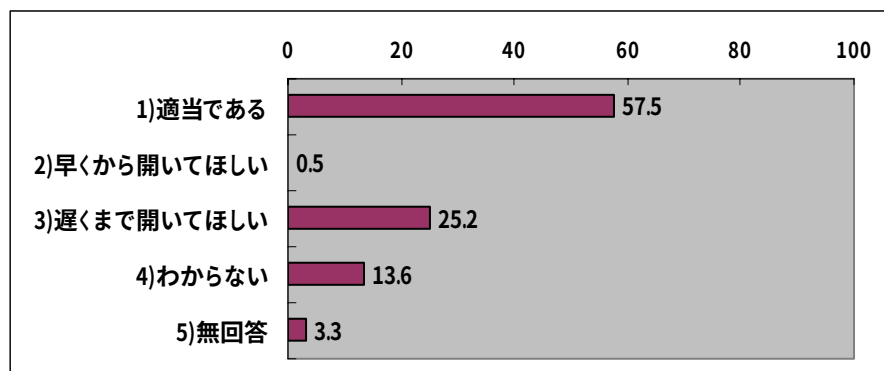
4. 3. 10 千代田図書館の開館時間に対する評価

① 来館者調査：問 7 （開館時間に対する評価）（母数 329）



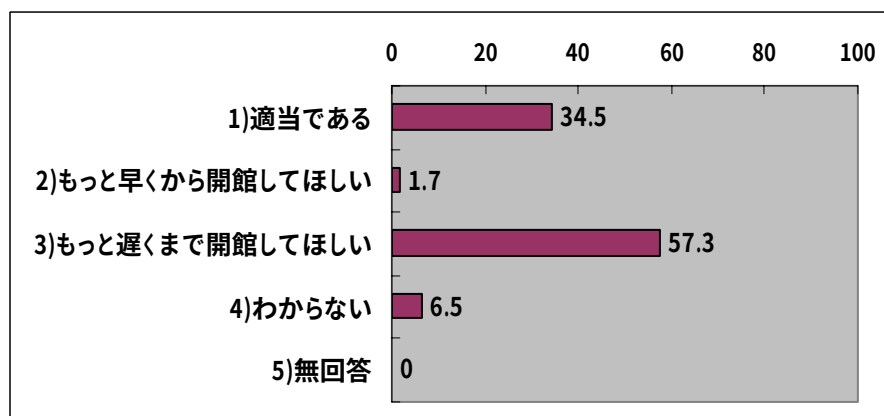
	人数	1) 適当である	2) 早くから開いてほしい	3) 遅くまで開いてほしい	4) わからない	5) 無回答
男性	214	60.3	0.5	34.6	3.3	1.4
女性	115	68.7	1.7	27.8	1.7	0
20代以下	71	45.1	2.8	50.7	1.4	0
30・40代	116	62.9	0.9	32.8	2.6	0.9
50代以上	142	72.5	0	22.5	3.5	1.4
区内在住	94	64.9	2.1	31.9	1.1	0
区外在住区内在勤在学	132	67.4	0.8	28.8	2.3	0.8
区外在住その他	103	56.3	0	36.9	4.9	1.9
週1回以上	103	68	0	31.1	0	1
月1～3回	154	62.3	0.6	33.8	2.6	0.6
月1回未満	71	57.7	2.8	31	7	1.4

②郵送による区民調査：問 3 （開館時間に対する評価）（母数：214）



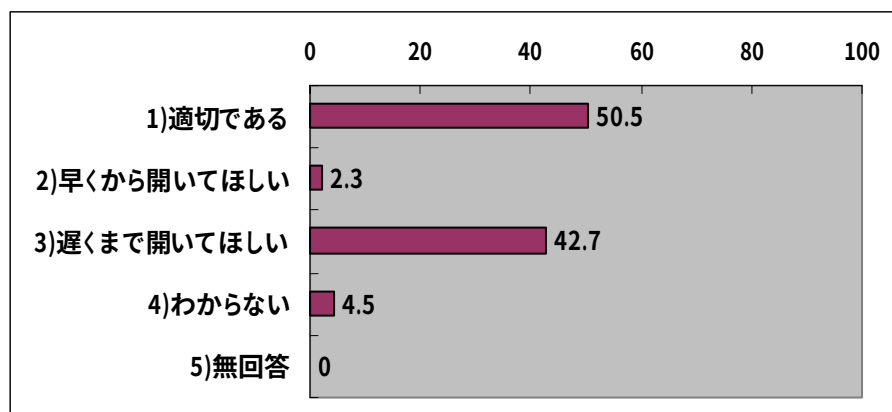
	人数	1) 適当で	2) 早くから	3) 遅くまで	4) わからず	5) 無回答
男性	101	60.4	0	22.8	15.8	1
女性	109	55	0.9	27.5	11	5.5
20代以下	25	40	0	48	12	0
30・40代	65	55.4	1.5	35.4	6.2	1.5
50代以上	122	62.3	0	15.6	17.2	4.9

③インターネットによる区民／在勤・在学者調査：問 3
(開館時間に対する評価) (母数：232)



	人数	1) 適当で	2) 早くから	3) 遅くまで	4) わからず	5) 無回答
男性	106	37.7	2.8	49.1	10.4	0
女性	126	31.7	0.8	64.3	3.2	0
20代以下	90	30	1.1	64.4	4.4	0
30・40代	129	38.8	1.6	51.9	7.8	0
50代以上	13	23.1	7.7	61.5	7.7	0
区内在住	51	23.5	2	66.7	7.8	0
区外在住区内在勤在学	181	37.6	1.7	54.7	6.1	0

④ 図書館周辺の通行者調査：問 3 （開館時間に対する評価）
（母数：220）



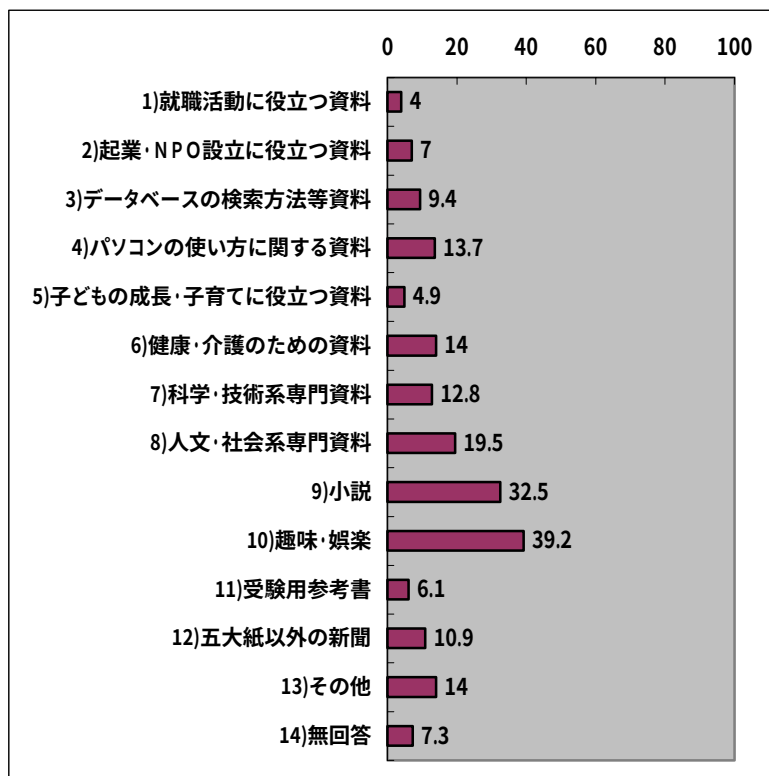
	人数	1) 適切である	2) 早くから開いてほしい	3) 遅くまで開いてほしい	4) わからない	5) 無回答
男性	114	56.1	3.5	33.3	7	0
女性	106	44.3	0.9	52.8	1.9	0
20代以下	70	44.3	1.4	50	4.3	0
30・40代	56	33.9	5.4	55.4	5.4	0
50代以上	93	65.6	1.1	29	4.3	0
区内在住	23	52.2	0	47.8	0	0
区外在住区内在勤在学	77	49.4	5.2	41.6	3.9	0
区外在住その他	120	50.8	0.8	42.5	5.8	0

現千代田図書館の開館時刻は付録の表 A－5 の通りで、平日は基本的に 7 時に、土曜は 5 時に閉館している。開館時間について、来館者調査、郵送調査、通行者調査では「適切である」という意見が最も多い。図書館好きのコアな利用者が多いと思われる来館者調査において、「適切である」と答える人の割合が、他の調査に比べて最も高いのは意外であった。現在の利用者は比較的現状に満足していると言える。逆に言うと、満足できる人が多く利用しているのであって、利用者が少ない他の調査において「遅くまで開館してほしい」という声が強くなっているとも考えられる。「図書館を利用しない理由」の節で見たように、インターネット調査回答者は全般に、郵送調査回答者よりも、図書館に対する関心が高い。インターネット調査回答者で「遅くまで開館してほしい」という声が、郵送調査回答者よりも多いのは、その傾向と一致していると言える。

年齢別に見ると、10 代 20 代で「遅くまで開館してほしい」という要望が強い点が注目される。今後彼らを重点的な利用者ターゲットとする場合は、考慮する価値があるだろう。

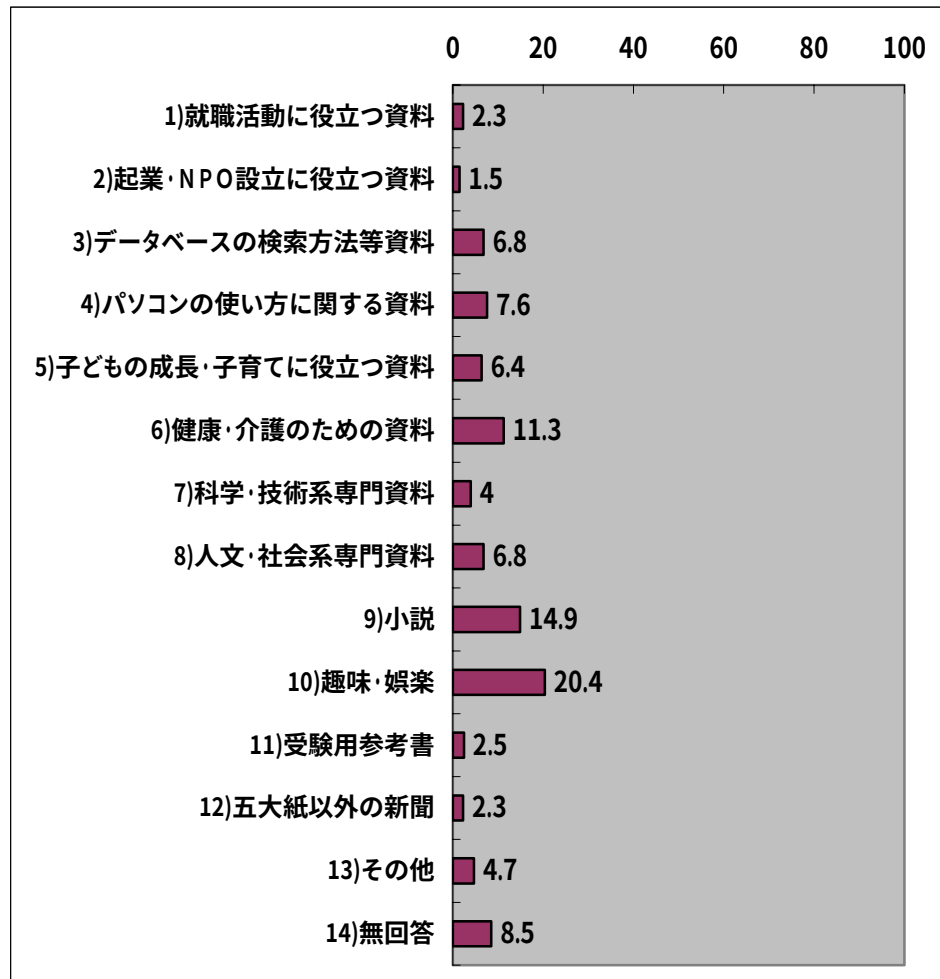
4. 3. 1 1 千代田図書館蔵書で増やしてほしい資料

① 来館者調査：問 8 （増やしてほしい資料）（母数 329）



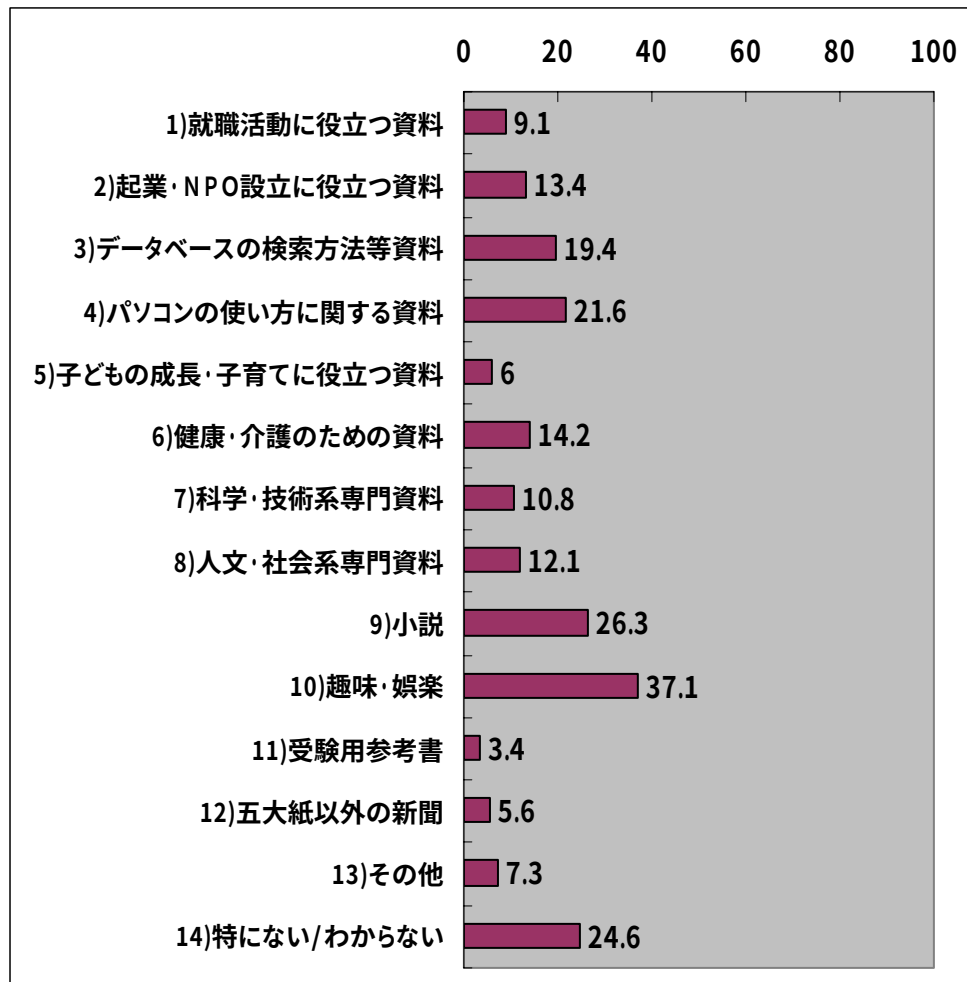
	人数	1) 就職活	2) 起業・N	3) データ	4) パソコン	5) 子どもの	6) 健康・介	7) 科学・技
男性	214	5.1	9.3	12.1	15.9	3.7	15	17.8
女性	115	1.7	2.6	4.3	9.6	7	12.2	3.5
20代以下	71	4.2	2.8	5.6	11.3	4.2	8.5	14.1
30・40代	116	1.7	7.8	4.3	12.9	8.6	12.9	13.8
50代以上	142	5.6	8.5	15.5	15.5	2.1	17.6	11.3
区内在住	94	1.1	4.3	9.6	18.1	8.5	12.8	9.6
区外在住区内在勤在学	132	2.3	7.6	10.6	12.9	5.3	13.6	14.4
区外在住その他	103	8.7	8.7	7.8	10.7	1	15.5	13.6
週1回以上	103	4.9	7.8	8.7	17.5	7.8	12.6	17.5
月1～3回	154	1.9	5.8	11.7	13	3.2	14.3	9.1
月1回未満	71	7	7	4.2	9.9	4.2	15.5	12.7
	人数	8) 人文・社	9) 小説	10) 趣味・娯	11) 受験用	12) 五大紙	その他	無回答
男性	214	23.4	24.8	36.4	5.6	15	10.7	6.5
女性	115	12.2	47	44.3	7	3.5	20	8.7
20代以下	71	22.5	36.6	38	18.3	8.5	19.7	2.8
30・40代	116	18.1	29.3	33.6	3.4	10.3	17.2	10.3
50代以上	142	19	33.1	44.4	2.1	12.7	8.5	7
区内在住	94	13.8	41.5	39.4	7.4	9.6	13.8	6.4
区外在住区内在勤在学	132	23.5	37.9	46.2	2.3	9.8	14.4	6.8
区外在住その他	103	19.4	17.5	30.1	9.7	13.6	13.6	8.7
週1回以上	103	28.2	36.9	35.9	3.9	11.7	12.6	6.8
月1～3回	154	15.6	35.1	43.5	3.9	13.6	13	7.8
月1回未満	71	15.5	21.1	35.2	14.1	4.2	18.3	7

② 郵送による区民調査：問 4 （増やしてほしい資料）（母数：214）



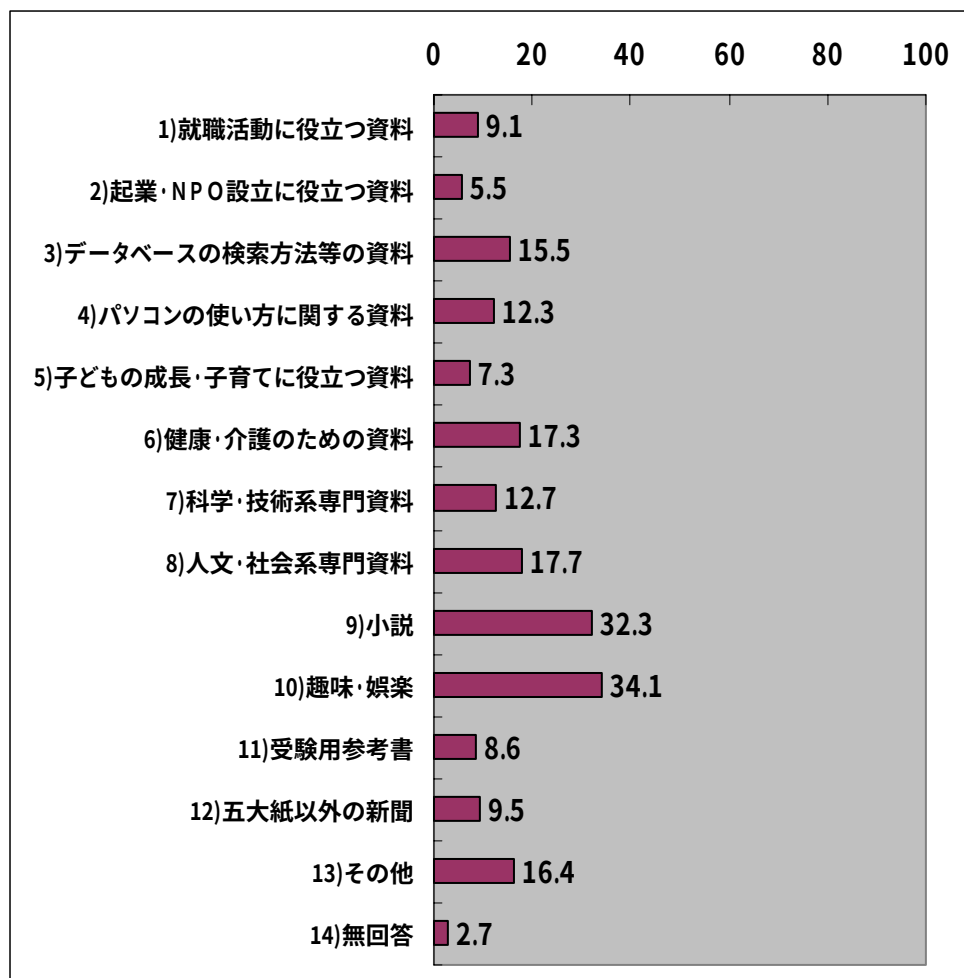
	人数	1) 就職活	2) 起業・N	3) データ	4) パソコン	5) 子ども	6) 健康・介	7) 科学・技
男性	101	4	5	20.8	19.8	8.9	17.8	10.9
女性	109	5.5	1.8	8.3	13.8	18.3	30.3	7.3
20代以下	25	16	0	24	28	24	24	12
30・40代	65	1.5	1.5	15.4	20	29.2	20	9.2
50代以上	122	4.1	4.9	12.3	12.3	3.3	27	8.2
	人数	8) 人文・社	9) 小説	10) 趣味・	11) 受験用	12) 五大紙	その他	無回答
男性	101	18.8	31.7	39.6	2	5.9	10.9	16.8
女性	109	11	34.9	48.6	9.2	3.7	10.1	21.1
20代以下	25	20	40	44	8	12	4	0
30・40代	65	18.5	38.5	47.7	10.8	3.1	15.4	13.8
50代以上	122	12.3	28.7	43.4	2.5	4.1	9	23.8

③インターネットによる区民／在勤・在学者調査：問 4
（増やしてほしい資料）（母数：232）



	人数	1) 就職活	2) 起業・N	3) データ	4) パソコン	5) 子どもの	6) 健康・介	7) 科学・技
男性	106	5.7	13.2	21.7	22.6	4.7	15.1	13.2
女性	126	11.9	13.5	17.5	20.6	7.1	13.5	8.7
20代以下	90	13.3	14.4	18.9	23.3	2.2	11.1	12.2
30・40代	129	6.2	14	19.4	20.9	8.5	14	10.1
50代以上	13	7.7	0	23.1	15.4	7.7	38.5	7.7
区内在住	51	13.7	15.7	17.6	19.6	15.7	21.6	7.8
区外在住区内在勤在学	181	7.7	12.7	19.9	22.1	3.3	12.2	11.6
	人数	8) 人文・社	9) 小説	10) 趣味・	11) 受験用	12) 五大紙	その他	特にない/
男性	106	10.4	17	34.9	2.8	7.5	5.7	20.8
女性	126	13.5	34.1	38.9	4	4	8.7	27.8
20代以下	90	14.4	31.1	35.6	5.6	8.9	6.7	23.3
30・40代	129	10.9	25.6	38	1.6	3.9	8.5	25.6
50代以上	13	7.7	0	38.5	7.7	0	0	23.1
区内在住	51	13.7	35.3	49	7.8	7.8	7.8	15.7
区外在住区内在勤在学	181	11.6	23.8	33.7	2.2	5	7.2	27.1

④ 図書館周辺の通行者調査：問 4 （増やしてほしい資料）（母数：220）



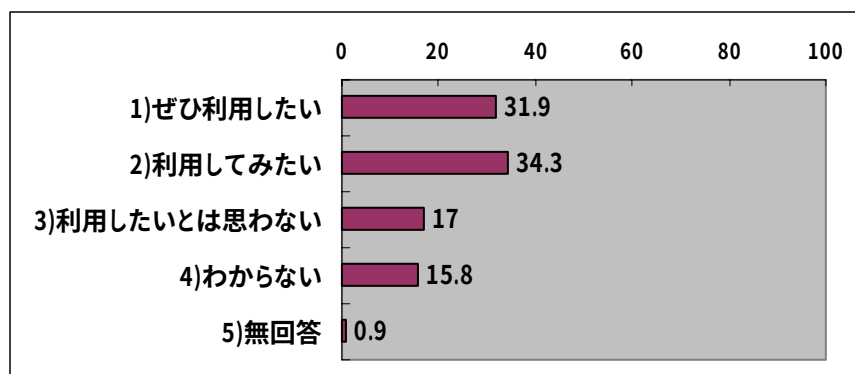
	人数	1) 就職活	2) 起業・N	3) データ	4) パソコン	5) 子ども	6) 健康・介	7) 科学・技
男性	114	2.6	6.1	16.7	12.3	6.1	18.4	19.3
女性	106	16	4.7	14.2	12.3	8.5	16	5.7
20代以下	70	15.7	1.4	8.6	8.6	5.7	8.6	15.7
30・40代	56	10.7	14.3	35.7	16.1	19.6	17.9	19.6
50代以上	93	3.2	3.2	8.6	12.9	0	22.6	6.5
区内在住	23	8.7	4.3	13	13	4.3	26.1	13
区外在住区内在勤在学	77	14.3	7.8	16.9	14.3	10.4	14.3	13
区外在住その他	120	5.8	4.2	15	10.8	5.8	17.5	12.5
	人数	8) 人文・社	9) 小説	10) 趣味・	11) 受験用	12) 五大紙	その他	無回答
男性	114	17.5	24.6	28.9	5.3	11.4	21.9	2.6
女性	106	17.9	40.6	39.6	12.3	7.5	10.4	2.8
20代以下	70	18.6	51.4	41.4	20	7.1	1.4	2.9
30・40代	56	14.3	21.4	26.8	5.4	8.9	16.1	1.8
50代以上	93	19.4	24.7	32.3	2.2	11.8	28	3.2
区内在住	23	34.8	56.5	39.1	4.3	4.3	4.3	0
区外在住区内在勤在学	77	22.1	31.2	35.1	15.6	9.1	10.4	1.3
区外在住その他	120	11.7	28.3	32.5	5	10.8	22.5	4.2

図書館の利用目的は「知識・教養を深める」「娯楽として」といった回答が目立ったが、これに対応するように「趣味・娯楽」「小説」を増やしてほしいという要望が、どの調査でも1位2位を占めた。3位としては、来館者調査と通行者調査で「人文社会系専門資料」が挙げられている。一方、インターネット調査では、回答者の多くがインターネットを使いこなす人々であることと対応して、「パソコンの使い方に関する資料」が3位に入り、「人文社会系専門資料」のニーズは低くなっている。また郵送調査では、回答者に高齢者が多かったことを反映して、「健康・介護のための資料」が3位に入っている。従って、共通に上位を占める小説や趣味の本を購入するというのが、最も手っ取り早くニーズを満たす方法と言えるが、細かく分析することで、千代田ブランドの図書館として独自色を打ち出していくことは可能と考える。その場合、上記のアンケート結果だけでなく、2.1節で見たような、これまでの貸出状況や蔵書回転率も参考に資料構成を行うことが必要である。

通行者調査では、30・40代でのデータベース検索方法関連資料に対するニーズが非常に高い。彼らが現在使っている図書館にはそうした資料が少ないとも考えられ、それらの資料を増やすことで利用者として取り込める可能性がある。また郵送調査では、30代40代で育児関連の資料を求める声が強く、また通行者調査でも、30代40代では高くかつ区内在住者の方が、区外の人よりも上記資料を望む傾向が強いことが分かる。区民を新たな利用者に取り込むのに、こうした結果を用いることも有効であろう。特に30代40代という育児に関わっている人が多いと思われる世代向けに、図書館には育児関連の資料が多いことを広報するといった戦略が考えられる。

4. 3. 1 2 周辺書店等の本検索システムのニーズ

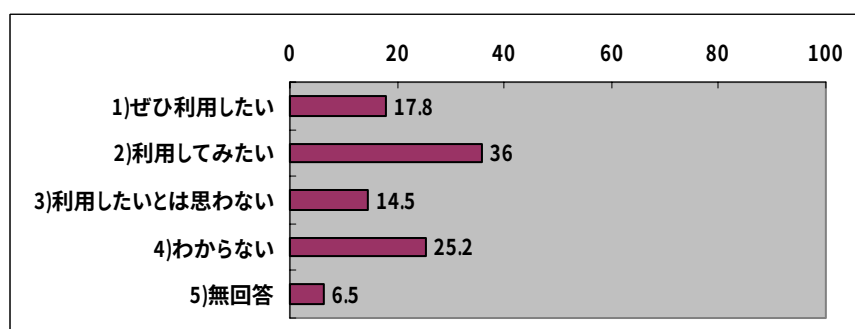
① 来館者調査：問 9（周辺書店等の本検索システムのニーズ）（母数 329）



	人数	1) ぜひ利	2) 利用し	3) 利用し	4) わから	5) 無回答
男性	214	34.6	31.8	18.7	14.5	0.5
女性	115	27	39.1	13.9	18.3	1.7
20代以下	71	38	43.7	11.3	7	0
30・40代	116	31	29.3	20.7	19	0
50代以上	142	29.6	33.8	16.9	17.6	2.1
区内在住	94	31.9	42.6	12.8	12.8	0
区外在住区内在勤在学	132	32.6	31.8	18.2	15.9	1.5
区外在住その他	103	31.1	30.1	19.4	18.4	1
週1回以上	103	36.9	32	17.5	13.6	0
月1～3回	154	27.9	33.8	20.1	16.2	1.9
月1回未満	71	32.4	39.4	9.9	18.3	0

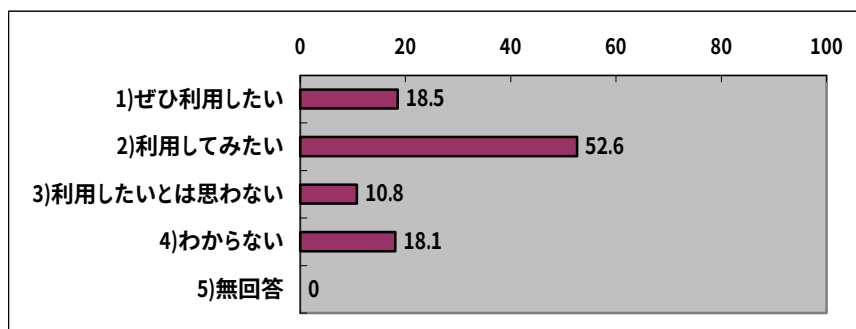
② 郵送による区民調査：問 6

（周辺書店等の本検索システムのニーズ）（母数：214）



	人数	1) ぜひ利	2) 利用し	3) 利用し	4) わから	5) 無回答
男性	101	17.8	37.6	20.8	20.8	3
女性	109	15.6	35.8	9.2	29.4	10.1
20代以下	25	40	40	4	16	0
30・40代	65	20	40	20	20	0
50代以上	122	11.5	33.6	13.9	29.5	11.5

③ インターネットによる区民／在勤・在学者調査：問 6
（周辺書店等の本検索システムのニーズ）（母数：232）



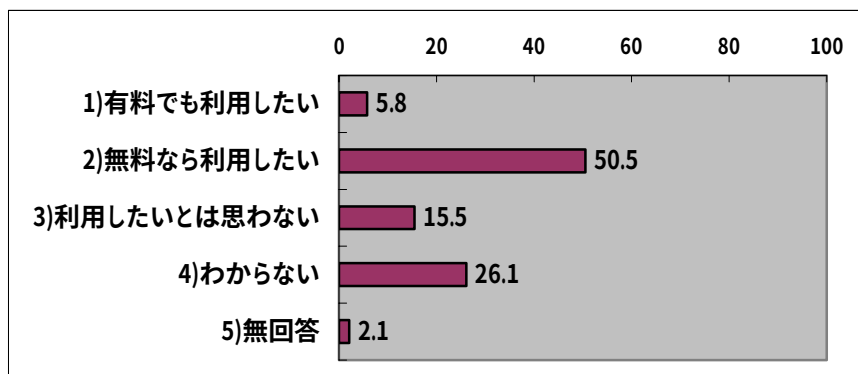
	人数	1) ぜひ利	2) 利用し	3) 利用し	4) わから	5) 無回答
男性	106	13.2	57.5	11.3	17.9	0
女性	126	23	48.4	10.3	18.3	0
20代以下	90	16.7	57.8	10	15.6	0
30・40代	129	21.7	48.1	10.1	20.2	0
50代以上	13	0	61.5	23.1	15.4	0
区内在住	51	21.6	51	11.8	15.7	0
区外在住区内在勤在学	181	17.7	53	10.5	18.8	0

周辺書店等の本の検索システムを利用したい（「ぜひ利用したい」＋「利用してみたい」）と回答した人の割合は来館者の 66.2%，区民の 53.8%，またインターネット調査回答者の 71.1%にのぼった。特に千代田図書館を週 1 回以上利用している来館者の間では、「ぜひ利用したい」が 3 割を越え，こうした検索システムに関心を持つ人が多いことが分かる。性・年齢別では，男性や 20 代以下でのニーズが高くなっている。図書館を利用している人は，本の購入にも関心があり，借りるだけで済ませている人は少数派であることが考えられる。

インターネット調査回答者では，「ぜひ利用したい」が 18.5%にとどまるのに対し，「利用してみたい」が 52.6%と，3 つの調査の中で最も高いのは，本そのものよりも新しいシステムに好奇心を持つ人が，回答者に多い為という可能性も考えられる。

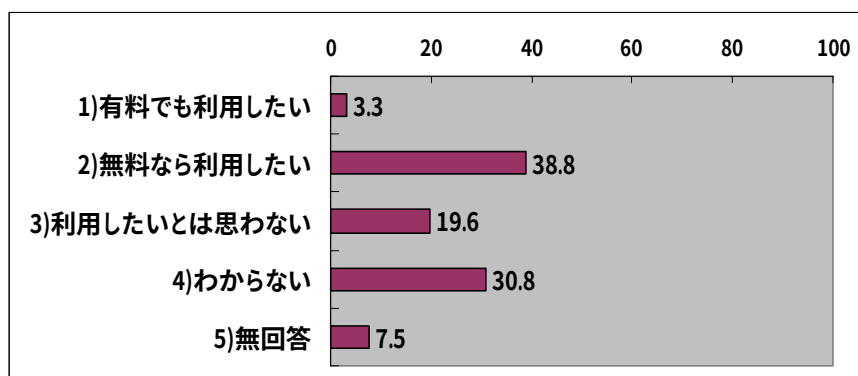
4. 3. 13 商用データベース検索システムのニーズ

① 来館者調査：問 10（商用データベースのニーズ）（母数 329）



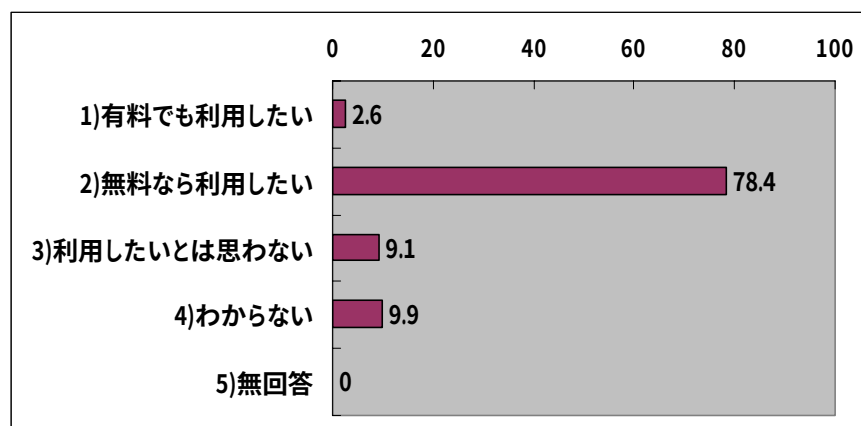
	人数	1) 有料で	2) 無料な	3) 利用し	4) わから	5) 無回答
男性	214	7.9	56.5	14	19.2	2.3
女性	115	1.7	39.1	18.3	39.1	1.7
20代以下	71	5.6	43.7	9.9	40.8	0
30・40代	116	6	56.9	17.2	19	0.9
50代以上	142	5.6	48.6	16.9	24.6	4.2
区内在住	94	6.4	43.6	18.1	30.9	1.1
区外在住区内在勤在学	132	3.8	59.8	11.4	23.5	1.5
区外在住その他	103	7.8	44.7	18.4	25.2	3.9
週1回以上	103	4.9	52.4	16.5	25.2	1
月1～3回	154	4.5	49.4	18.2	25.3	2.6
月1回未満	71	9.9	49.3	8.5	29.6	2.8

② 郵送による区民調査：問 7（商用データベースのニーズ）（母数：214）



	人数	1) 有料で	2) 無料な	3) 利用し	4) わから	5) 無回答
男性	101	5.9	49.5	18.8	20.8	5
女性	109	0.9	28.4	21.1	40.4	9.2
20代以下	25	4	40	12	44	0
30・40代	65	3.1	52.3	26.2	18.5	0
50代以上	122	3.3	32	18	34.4	12.3

③インターネットによる区民／在勤・在学者調査：問 7
（商用データベースのニーズ）（母数：232）



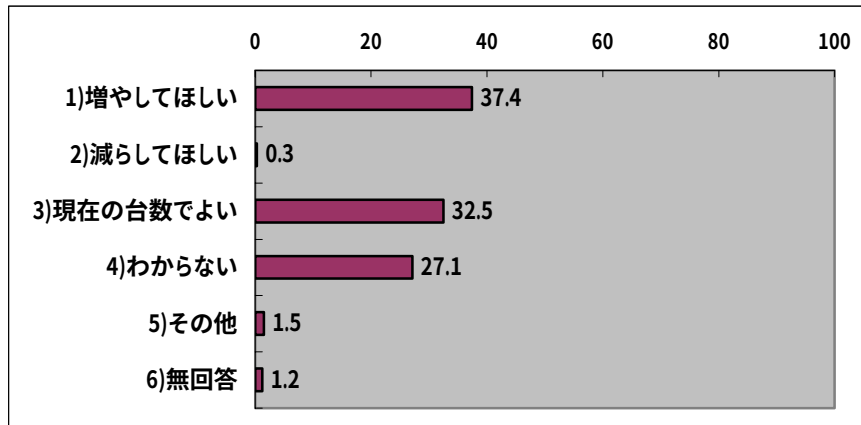
	人数	1) 有料でも利用したい	2) 無料なら利用したい	3) 利用したいとは思わない	4) わからない	5) 無回答
男性	106	3.8	76.4	9.4	10.4	0
女性	126	1.6	80.2	8.7	9.5	0
20代以下	90	2.2	76.7	10	11.1	0
30・40代	129	2.3	79.8	7.8	10.1	0
50代以上	13	7.7	76.9	15.4	0	0
区内在住	51	0	76.5	15.7	7.8	0
区外在住区内在勤在学	181	3.3	79	7.2	10.5	0

商用データベースを利用したい（「有料でも利用したい」＋「無料なら利用したい」）と回答した人の割合は、来館者調査では 56.3%，郵送調査では 42.1%，インターネットによる調査では 81.0% にのぼった。商用データベースに対するニーズ・関心は確実にあり，仕事に関連した調査・研究での利用が期待される。「有料でも利用したい」という声は，いずれにおいても低いものの，来館者の間で最も高かった。また全般に男性の方が有料でも利用したいと考える人が多いことが分かる。

日経テレコンは公共図書館向けにデータベースサービスを開始しており，日経テレコン営業社員に聞いたところでは，2003 年度にサービスを導入した公共図書館は全国で 70 館にのぼるといふ。新千代田図書館においても当然導入を検討すべきだろう。

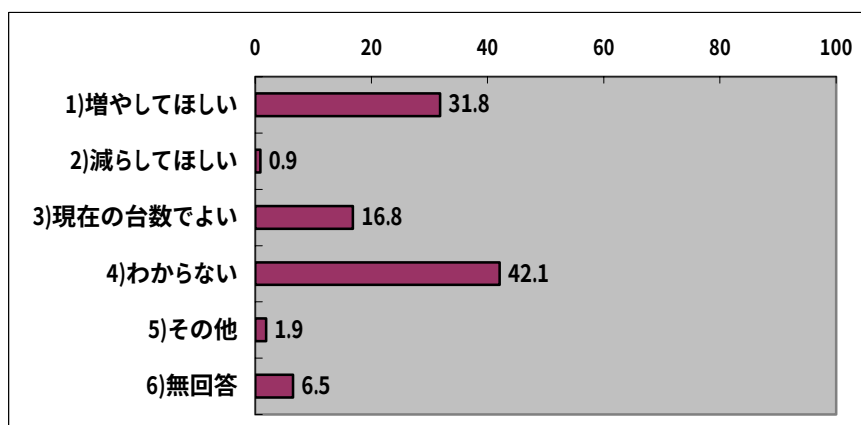
4. 3. 14 インターネット端末のニーズ

① 来館者調査：問 11（インターネット端末のニーズ）（母数 329）



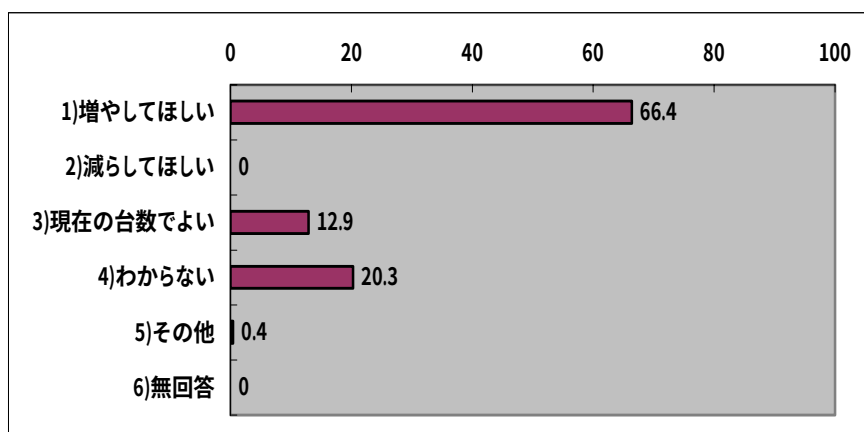
	人数	1) 増やして	2) 減らして	3) 現在の	4) わから	5) その他	6) 無回答
男性	214	40.7	0	30.4	26.2	1.4	1.4
女性	115	31.3	0.9	36.5	28.7	1.7	0.9
20代以下	71	52.1	0	31	15.5	1.4	0
30・40代	116	38.8	0	38.8	20.7	1.7	0
50代以上	142	28.9	0.7	28.2	38	1.4	2.8
区内在住	94	34	0	39.4	22.3	4.3	0
区外在住区内在勤在学	132	36.4	0.8	34.1	27.3	0.8	0.8
区外在住その他	103	41.7	0	24.3	31.1	0	2.9
週1回以上	103	34	1	35.9	27.2	1.9	0
月1～3回	154	36.4	0	31.2	29.2	1.3	1.9
月1回未満	71	43.7	0	31	22.5	1.4	1.4

② 郵送による区民調査：問 8（インターネット端末のニーズ） （母数：214）



	人数	1) 増やして	2) 減らして	3) 現在の	4) わから	5) その他	6) 無回答
男性	101	30.7	2	17.8	42.6	3	4
女性	109	32.1	0	16.5	41.3	0.9	9.2
20代以下	25	68	0	16	16	0	0
30・40代	65	47.7	1.5	18.5	30.8	1.5	0
50代以上	122	15.6	0.8	16.4	53.3	2.5	11.5

③ インターネットによる区民／在勤・在学者調査：問 8
（インターネット端末のニーズ）（母数：232）



	人数	1) 増やして	2) 減らして	3) 現在の	4) わから	5) その他	6) 無回答
男性	106	64.2	0	17	17.9	0.9	0
女性	126	68.3	0	9.5	22.2	0	0
20代以下	90	68.9	0	10	21.1	0	0
30・40代	129	64.3	0	16.3	18.6	0.8	0
50代以上	13	69.2	0	0	30.8	0	0
区内在住	51	70.6	0	13.7	13.7	2	0
区外在住区内在勤在学	181	65.2	0	12.7	22.1	0	0

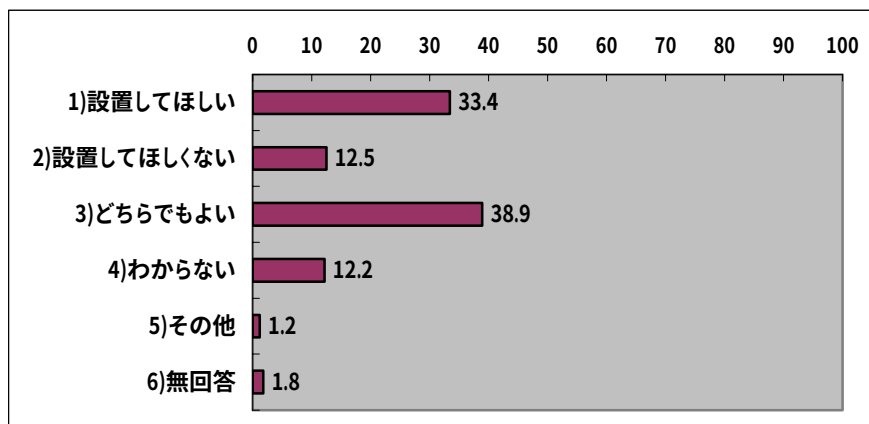
来館者調査，インターネット調査とも「増やしてほしい」という声が多い。また全般に，若い世代ほど「増やしてほしい」と答える割合が高くなっている。来館者調査では10代20代の半数以上（52.1％）が「増やしてほしい」と回答している。

郵送調査では，主に50代以上の人の影響により，「分からない」という意見が最も多かった。これはインターネットリテラシーの差が現れたと考えるべきだろう。

一方「現在の台数でよい」と答える人は来館者調査において最も多かった。利用頻度別で見た場合，週1回以上図書館を訪れる人の35.9％がこのように答えている。図書館のヘビーユーザーは現状に満足で，本があってこそこの図書館と考える人が多いのかもしれない。

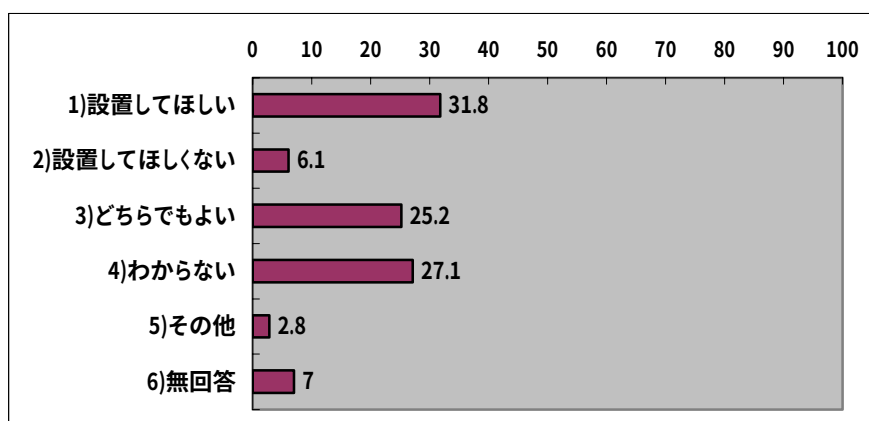
4. 3. 15 ネット接続可能な区画のニーズ

① 来館者調査：問 12（ネット接続可能な区画のニーズ）（母数 329）



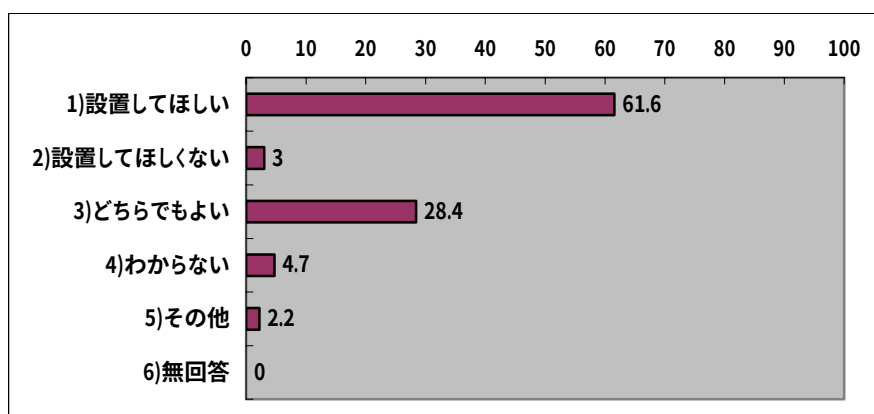
	人数	1) 設置してほしい	2) 設置してほしくない	3) どちらでもよい	4) わからない	5) その他	6) 無回答
男性	214	34.1	16.8	35	11.7	0.9	1.4
女性	115	32.2	4.3	46.1	13	1.7	2.6
20代以下	71	56.3	9.9	28.2	4.2	1.4	0
30・40代	116	32.8	14.7	43.1	7.8	0.9	0.9
50代以上	142	22.5	12	40.8	19.7	1.4	3.5
区内在住	94	33	11.7	42.6	9.6	2.1	1.1
区外在住区内在勤在学	132	29.5	16.7	42.4	9.8	0	1.5
区外在住その他	103	38.8	7.8	31.1	17.5	1.9	2.9
週1回以上	103	28.2	21.4	35.9	13.6	1	0
月1～3回	154	28.6	9.7	44.8	11.7	1.9	3.2
月1回未満	71	52.1	4.2	31	11.3	0	1.4

② 郵送による区民調査：問 9（ネット接続可能な区画のニーズ）（母数：214）



	人数	1) 設置し	2) 設置し	3) どちらで	4) わから	5) その他	6) 無回答
男性	101	34.7	10.9	24.8	22.8	3	4
女性	109	30.3	1.8	23.9	32.1	2.8	9.2
20代以下	25	64	0	20	4	12	0
30・40代	65	33.8	9.2	41.5	15.4	0	0
50代以上	122	24.6	5.7	17.2	38.5	2.5	11.5

③ インターネットによる区民／在勤・在学者調査：問 9
(ネット接続可能な区画のニーズ) (母数：232)

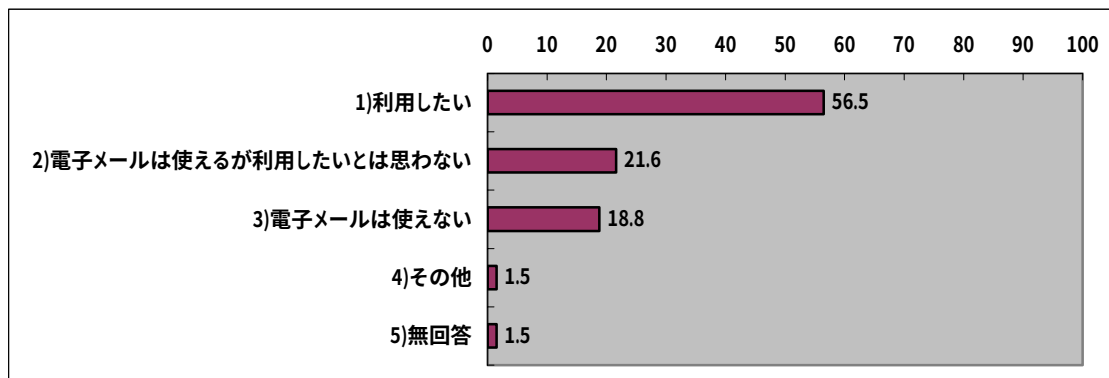


	人数	1) 設置し	2) 設置し	3) どちらで	4) わから	5) その他	6) 無回答
男性	106	65.1	3.8	23.6	5.7	1.9	0
女性	126	58.7	2.4	32.5	4	2.4	0
20代以下	90	67.8	4.4	23.3	2.2	2.2	0
30・40代	129	58.9	1.6	31	6.2	2.3	0
50代以上	13	46.2	7.7	38.5	7.7	0	0
区内在住	51	62.7	7.8	25.5	2	2	0
区外在住区内在勤在学	181	61.3	1.7	29.3	5.5	2.2	0

来館者調査では「どちらでもよい」が最も高い。また「設置してほしくない」が他の調査結果よりも高くなっているのが特徴的である。利用頻度別に見ると、先ほどのインターネット端末の結果よりも顕著に、ヘビーユーザーほど「設置してほしくない」と答える人が多いことが分かる。週1回以上図書館を利用する人の21.4%が設置に反対している。本に対する指向が強いと見るべきかもしれない。年齢別に見ると、インターネット端末同様、若い世代ほど「設置してほしい」と答える人が多くなっている。来館者調査では10代20代の半数以上が設置してほしいと答えている。

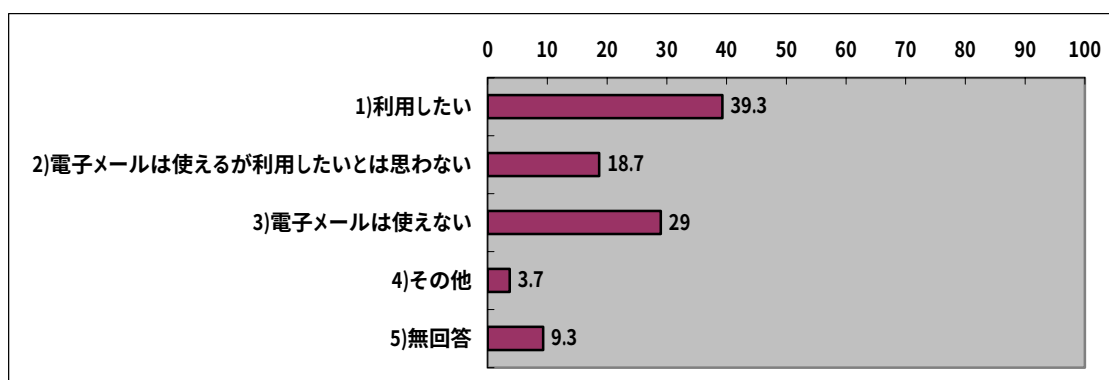
4. 3. 16 電子メールお知らせサービスのニーズ

① 来館者調査：問 13 （メール通知サービスのニーズ）（母数 329）



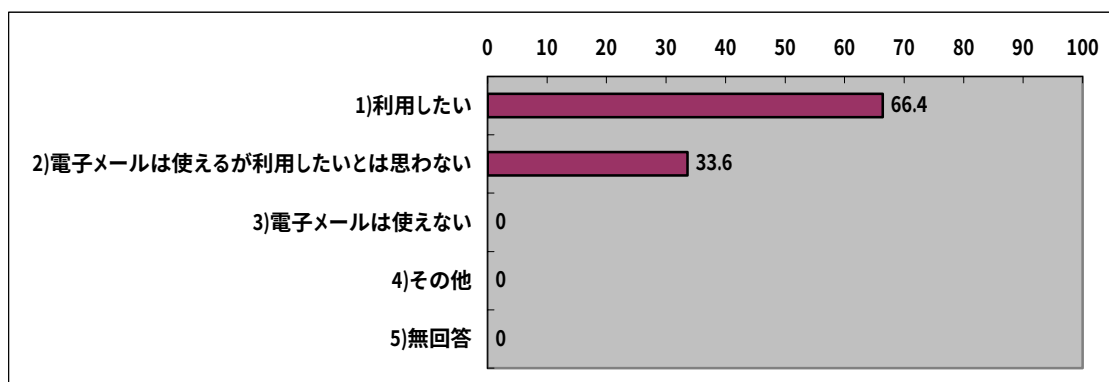
	人数	1) 利用したい	2) 電子メールは使えるが利用したいとは思わない	3) 電子メールは使えない	4) その他	5) 無回答
男性	214	57	22.4	17.8	1.4	1.4
女性	115	55.7	20	20.9	1.7	1.7
20代以下	71	63.4	26.8	8.5	0	1.4
30・40代	116	58.6	25.9	13.8	1.7	0
50代以上	142	51.4	15.5	28.2	2.1	2.8
区内在住	94	57.4	20.2	19.1	2.1	1.1
区外在住区内在勤在学	132	62.9	24.2	10.6	1.5	0.8
区外在住その他	103	47.6	19.4	29.1	1	2.9
週1回以上	103	55.3	20.4	22.3	1	1
月1～3回	154	58.4	20.1	17.5	1.9	1.9
月1回未満	71	54.9	25.4	16.9	1.4	1.4

② 郵送による区民調査：問 10 （メール通知サービスのニーズ） （母数：214）



	人数	1) 利用したい	2) 電子メールは使えるが利用したいとは思わない	3) 電子メールは使えない	4) その他	5) 無回答
男性	101	39.6	24.8	24.8	5	5.9
女性	109	40.4	11.9	32.1	2.8	12.8
20代以下	25	56	20	12	12	0
30・40代	65	49.2	33.8	10.8	1.5	4.6
50代以上	122	31.1	10.7	41	3.3	13.9

③ インターネットによる区民／在勤・在学者調査：問 10
（メール通知サービスのニーズ）（母数：232）



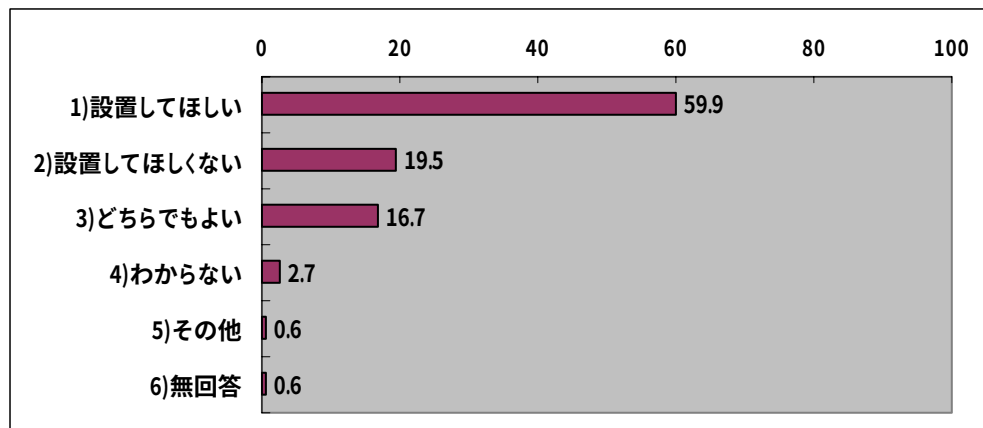
	人数	1) 利用したい	2) 電子メールは使えるが利用したいとは思わない	3) 電子メールは使えない	4) その他	5) 無回答
男性	106	64.2	35.8	0	0	0
女性	126	68.3	31.7	0	0	0
20代以下	90	62.2	37.8	0	0	0
30・40代	129	69.8	30.2	0	0	0
50代以上	13	61.5	38.5	0	0	0
区内在住	51	82.4	17.6	0	0	0
区外在住区内在勤在学	181	61.9	38.1	0	0	0

いずれの調査でも「利用したい」が最も高くなっている。来館者調査では 56.5% の人が、インターネット調査では 66.4% の人が利用したいと答えている。

来館者調査では、利用頻度別に見ても、先ほどのインターネット端末やネット接続可能区画などと違って、ヘビーユーザーが導入を好まないという傾向は見られない。カレントアウェアネス・サービスとして、自分の関心に合う本が図書館に入ったことをメールで知らせてもらえるというのは、彼らにとって歓迎すべきことだからかもしれない。

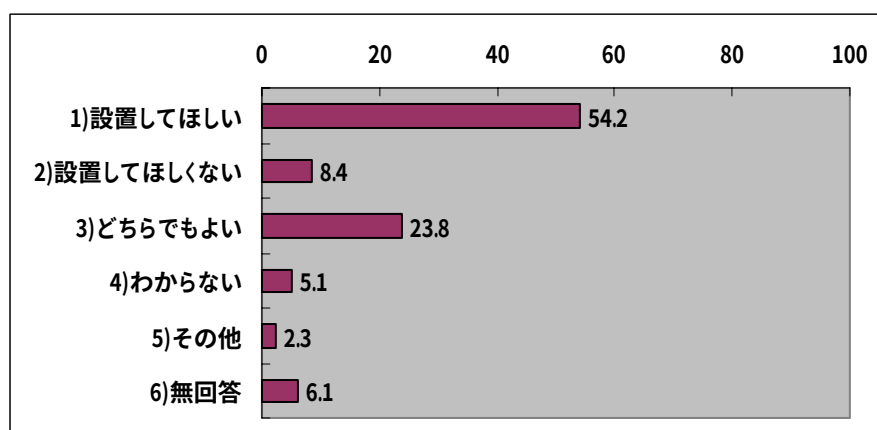
4. 3. 17 カフェや自販機のニーズ

① 来館者調査：問 14（カフェや自販機のニーズ）（母数 329）



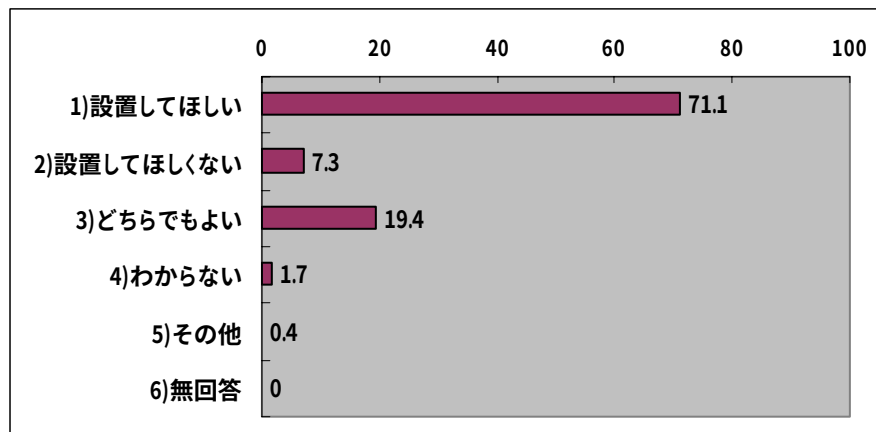
	人数	1) 設置してほしい	2) 設置してほしくない	3) どちらでもよい	4) わからない	5) その他	6) 無回答
男性	214	58.9	18.2	18.7	2.8	0.5	0.9
女性	115	61.7	21.7	13	2.6	0.9	0
20代以下	71	71.8	9.9	16.9	1.4	0	0
30・40代	116	55.2	25.9	16.4	2.6	0	0
50代以上	142	57.7	19	16.9	3.5	1.4	1.4
区内在住	94	69.1	16	14.9	0	0	0
区外在住区内在勤在学	132	53	24.2	19.7	2.3	0.8	0
区外在住その他	103	60.2	16.5	14.6	5.8	1	1.9
週1回以上	103	45.6	32	19.4	1.9	1	0
月1～3回	154	64.9	16.2	17.5	1.3	0	0
月1回未満	71	69	8.5	11.3	7	1.4	2.8

② 郵送による区民調査：問 11（カフェや自販機のニーズ）（母数：214）



	人数	1) 設置してほしい	2) 設置してほしくない	3) どちらでもよい	4) わからない	5) その他	6) 無回答
男性	101	51.5	11.9	26.7	5.9	1	3
女性	109	56.9	4.6	21.1	4.6	3.7	9.2
20代以下	25	80	0	12	4	4	0
30・40代	65	67.7	4.6	23.1	1.5	3.1	0
50代以上	122	42.6	11.5	26.2	7.4	1.6	10.7

③ インターネットによる区民／在勤・在学者調査：問 11 （カフェや自販機のニーズ）（母数：232）

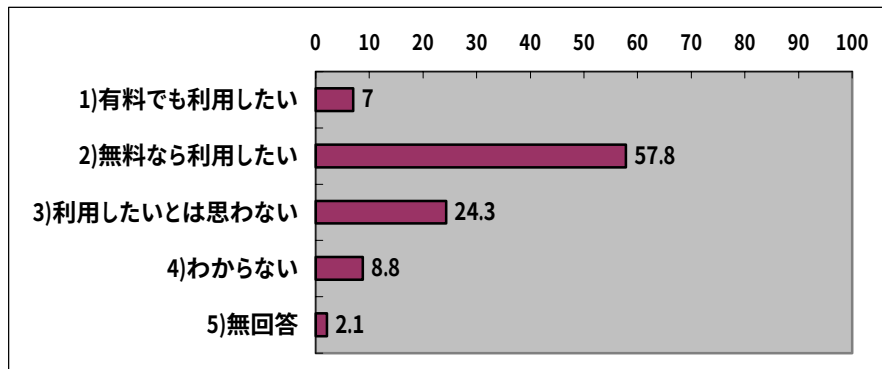


	人数	1) 設置してほしい	2) 設置してほしくない	3) どちらでもよい	4) わからない	5) その他	6) 無回答
男性	106	66	8.5	23.6	1.9	0	0
女性	126	75.4	6.3	15.9	1.6	0.8	0
20代以下	90	73.3	5.6	16.7	3.3	1.1	0
30・40代	129	70.5	9.3	19.4	0.8	0	0
50代以上	13	61.5	0	38.5	0	0	0
区内在住	51	64.7	5.9	25.5	2	2	0
区外在住区内在勤在学	181	72.9	7.7	17.7	1.7	0	0

「設置してほしい」という声が非常に多い。特に女性や、若い世代でのニーズが高い。いずれの調査でも、10代20代の人々の7割以上が設置してほしいと答えている。彼らを新たな図書館利用者として取り込むのに、カフェや自販機の設置は有効と思われる。だが来館者調査ではヘビーユーザーほど「設置してほしくない」と答える人が多いことに注意する必要がある。週1回以上図書館を利用する人の32.0%が設置に反対している。インターネット端末等にも言えるが、利用者ターゲットの明確化とサービスのバランスが重要である。

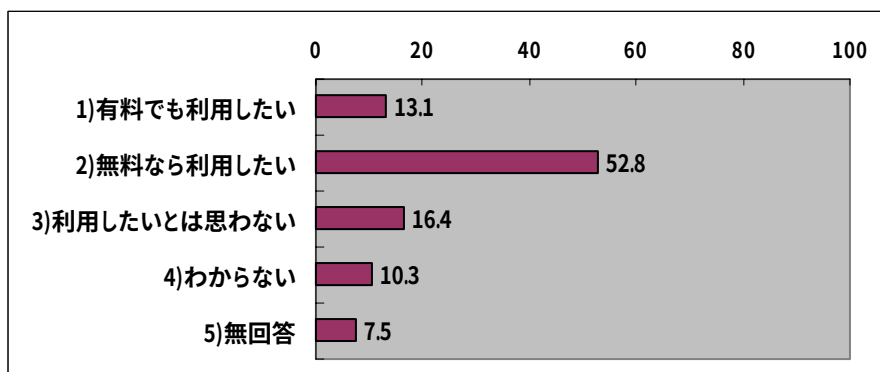
4. 3. 18 予約本の宅配サービスのニーズ

① 来館者調査：問 15 （予約本の宅配サービスのニーズ）（母数 329）



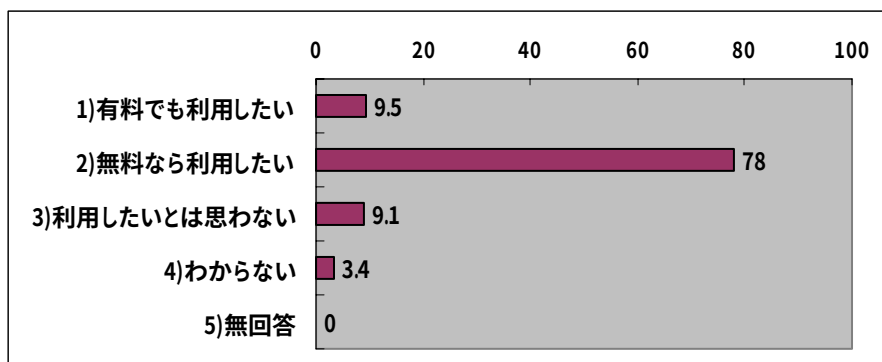
	人数	1) 有料でも利用したい	2) 無料なら利用したい	3) 利用したいとは思わない	4) わからない	5) 無回答
男性	214	8.4	53.7	27.6	7	3.3
女性	115	4.3	65.2	18.3	12.2	0
20代以下	71	8.5	60.6	19.7	11.3	0
30・40代	116	6	62.9	23.3	6.9	0.9
50代以上	142	7	52.1	27.5	9.2	4.2
区内在住	94	6.4	63.8	18.1	9.6	2.1
区外在住区内在勤在学	132	5.3	65.9	22	6.1	0.8
区外在住その他	103	9.7	41.7	33	11.7	3.9
週1回以上	103	7.8	53.4	29.1	6.8	2.9
月1～3回	154	6.5	57.8	24.7	9.7	1.3
月1回未満	71	7	63.4	16.9	9.9	2.8

② 郵送による区民調査：問 12 （予約本の宅配サービスのニーズ） （母数：214）



	人数	1) 有料で	2) 無料な	3) 利用し	4) わから	5) 無回答
男性	101	10.9	56.4	20.8	8.9	3
女性	109	15.6	49.5	11.9	11.9	11
20代以下	25	4	76	8	12	0
30・40代	65	21.5	61.5	9.2	6.2	1.5
50代以上	122	10.7	43.4	22.1	12.3	11.5

③ インターネットによる区民／在勤・在学者調査：問 12
（予約本の宅配サービスのニーズ）（母数：232）



	人数	1) 有料で	2) 無料な	3) 利用し	4) わから	5) 無回答
男性	106	10.4	71.7	14.2	3.8	0
女性	126	8.7	83.3	4.8	3.2	0
20代以下	90	12.2	80	7.8	0	0
30・40代	129	7	78.3	10.1	4.7	0
50代以上	13	15.4	61.5	7.7	15.4	0
区内在住	51	9.8	90.2	0	0	0
区外在住区内在勤在学	181	9.4	74.6	11.6	4.4	0

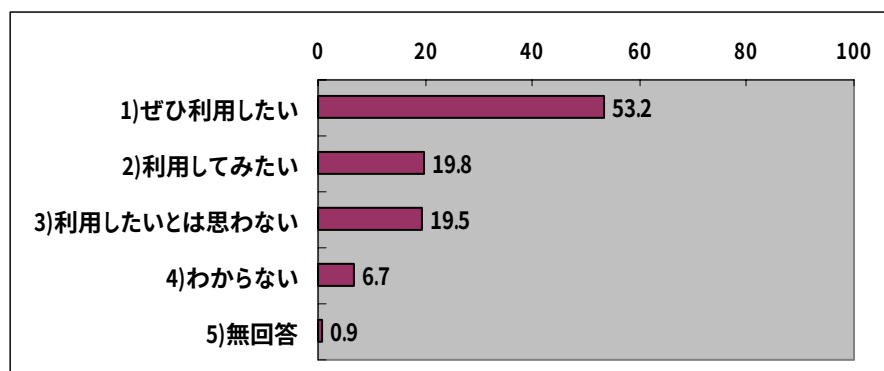
予約した本の宅配サービスを利用したい（「有料でも利用したい」＋「無料なら利用したい」）と回答した人は、来館者調査では 64.8%，郵送調査では 65.9%，インターネットによる調査では 87.5% にのぼった。有料でも利用したいとした人は全般に少ないが、無料でのニーズは高く、特にインターネット調査で高くなっている。来館者調査をみると、来館頻度が低くなるほど、宅配サービスの利用意向が高くなっていることが分かる。

年齢別に見ると、このサービスのニーズは、全般に若年層の方が高いことが分かる。例えば、10代20代で利用したい（「有料でも利用したい」＋「無料なら利用したい」）とした人は、来館者調査では 69.1%，郵送調査では 80.0%，インターネットによる調査では 92.2% にのぼる一方、50代以上で利用したいとした人は、来館者調査では 59.1%，郵送調査では

54.1%，インターネットによる調査では 76.9%にとどまる。調査前は，宅配サービスは高齢者向けサービスと考えていたが，どちらかと言えば若年層における方が，ニーズが高いことが分かった。

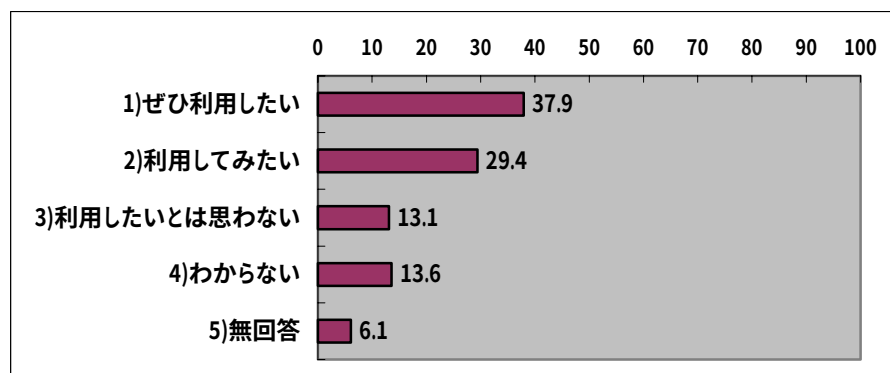
4. 3. 19 駅や町中への返却ポスのニーズ

① 来館者調査：問 16（駅や町中への返却ポスのニーズ）（母数 329）



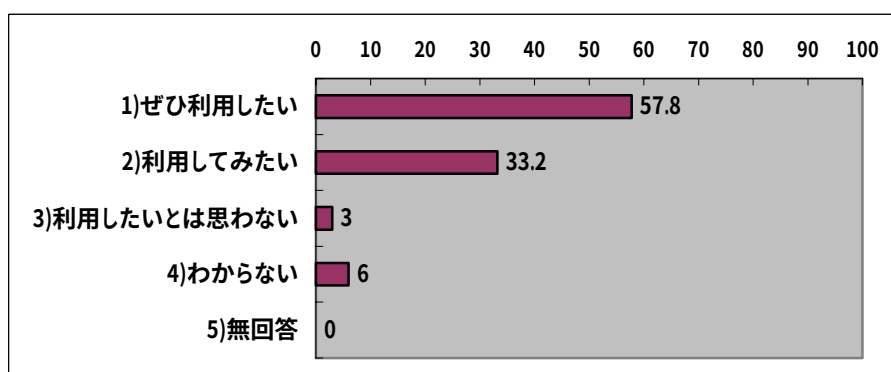
	人数	1) ぜひ利	2) 利用し	3) 利用し	4) わから	5) 無回答
男性	214	50.9	18.7	21.5	7.5	1.4
女性	115	57.4	21.7	15.7	5.2	0
20代以下	71	60.6	14.1	18.3	7	0
30・40代	116	56	25	14.7	4.3	0
50代以上	142	47.2	18.3	23.9	8.5	2.1
区内在住	94	57.4	18.1	19.1	5.3	0
区外在住区内在勤在学	132	55.3	25	16.7	2.3	0.8
区外在住その他	103	46.6	14.6	23.3	13.6	1.9
週1回以上	103	46.6	24.3	25.2	3.9	0
月1～3回	154	54.5	18.2	20.8	5.8	0.6
月1回未満	71	59.2	16.9	8.5	12.7	2.8

② 郵送による区民調査：問 13（駅や町中への返却ポスのニーズ）（母数：214）



	人数	1) ぜひ利	2) 利用し	3) 利用し	4) わから	5) 無回答
男性	101	35.6	31.7	19.8	8.9	4
女性	109	37.6	29.4	7.3	17.4	8.3
20代以下	25	52	32	4	8	4
30・40代	65	63.1	27.7	3.1	6.2	0
50代以上	122	20.5	31.1	20.5	18	9.8

③ インターネットによる区民／在勤・在学者調査：問 13
（駅や町中への返却ポストのニーズ）（母数：232）

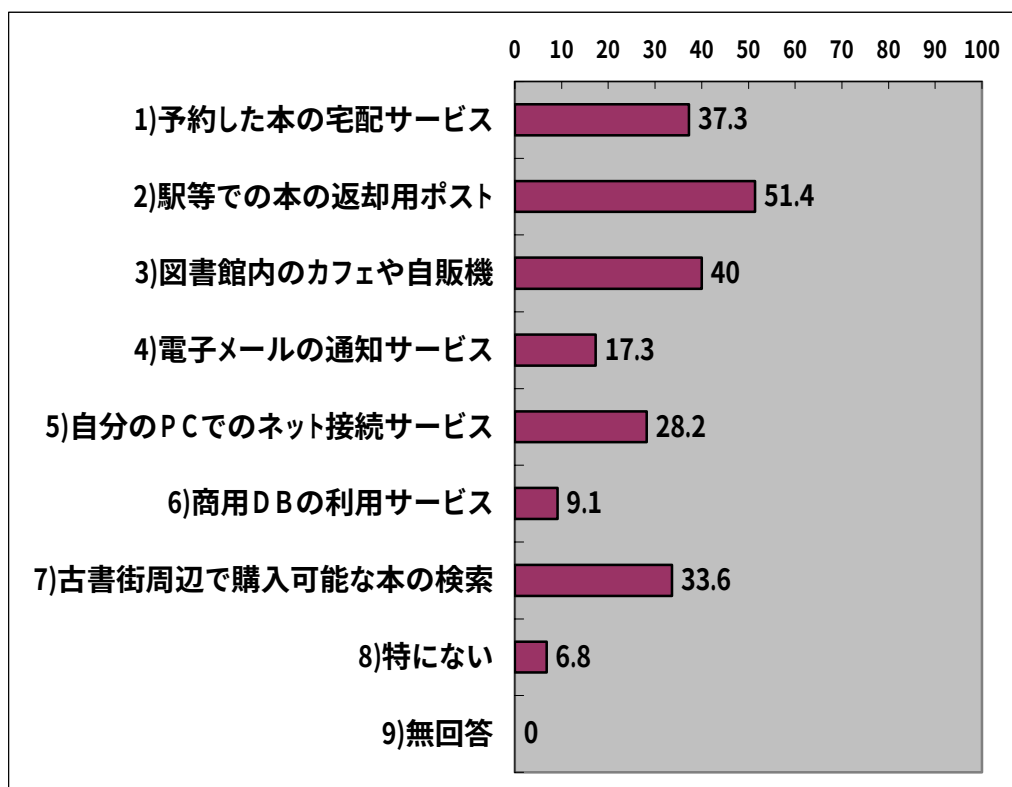


	人数	1) ぜひ利	2) 利用し	3) 利用し	4) わから	5) 無回答
男性	106	43.4	44.3	4.7	7.5	0
女性	126	69.8	23.8	1.6	4.8	0
20代以下	90	63.3	30	3.3	3.3	0
30・40代	129	54.3	34.9	3.1	7.8	0
50代以上	13	53.8	38.5	0	7.7	0
区内在住	51	60.8	33.3	3.9	2	0
区外在住区内在勤在学	181	56.9	33.1	2.8	7.2	0

駅や町中の返却ポストを利用したい（「ぜひ利用したい」＋「利用してみたい」）とした人は、来館者調査では 73.0％，郵送調査では 67.3％，インターネットによる調査では 91.0％にのぼり，いずれの調査でもニーズは非常に高かった。特に女性や 10 代 20 代でのニーズが高い。またヘビーユーザーが好まないという傾向も見られなかった。返却ポストは比較的低コストで実現できるので，新しいサービスとして採用することが望まれる。

4. 3. 20 図書館にあった方がいいと思うサービス

①図書館周辺の通行者調査：問5（母数：220）



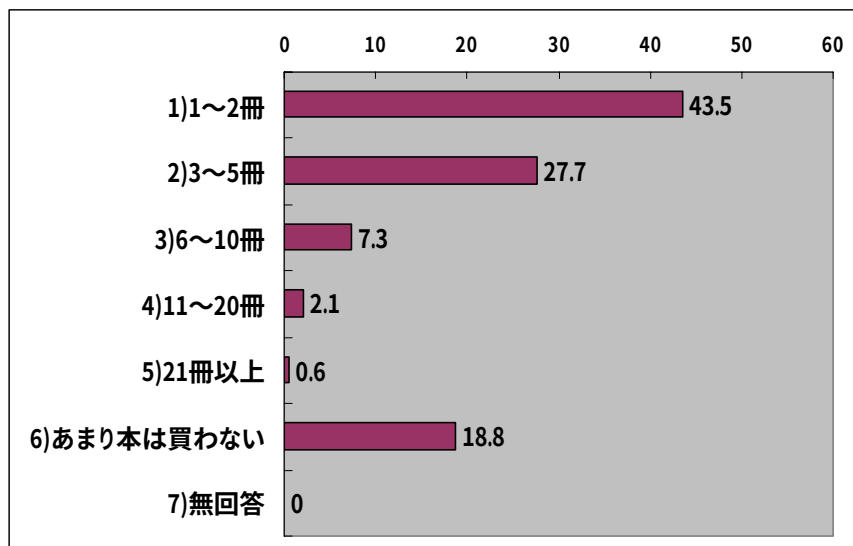
	人数	1) 予約した本の宅配サービス	2) 駅等での本の返却用ポスト	3) 図書館内のカフェや自販機	4) 電子メールの通知サービス	5) 自分のPCでのネット接続サービス	6) 商用DBの利用サービス	7) 古書街周辺で購入可能な本の検索	8) 特にない	9) 無回答
男性	114	37.7	43.9	28.9	14	32.5	9.6	34.2	8.8	0
女性	106	36.8	59.4	51.9	20.8	23.6	8.5	33	4.7	0
20代以下	70	27.1	61.4	55.7	10	30	5.7	31.4	1.4	0
30・40代	56	53.6	55.4	44.6	23.2	33.9	16.1	23.2	0	0
50代以上	93	34.4	40.9	24.7	19.4	23.7	7.5	41.9	15.1	0
区内在住	23	34.8	43.5	52.2	17.4	21.7	8.7	30.4	8.7	0
区外在住区内通勤在学	77	32.5	63.6	48.1	19.5	35.1	6.5	24.7	5.2	0
区外在住その他	120	40.8	45	32.5	15.8	25	10.8	40	7.5	0

通行者に対する調査は、その性質上、あまり多くの質問項目を作ることができない。その為、来館者に対する調査など他の調査では個別に聞いていたサービスニーズを、ここではまとめて尋ねている。

「駅等での本の返却ポスト」「図書館内のカフェや自販機」「予約した本の宅配サービス」の順にニーズが高い。特に区外在住区内通勤在学者には「駅等での本の返却ポスト」のニーズが高い。彼らを新たな利用者として取り込むには有効なサービスと思われる。

4. 3. 2 1 1ヶ月あたりの本の購入冊数

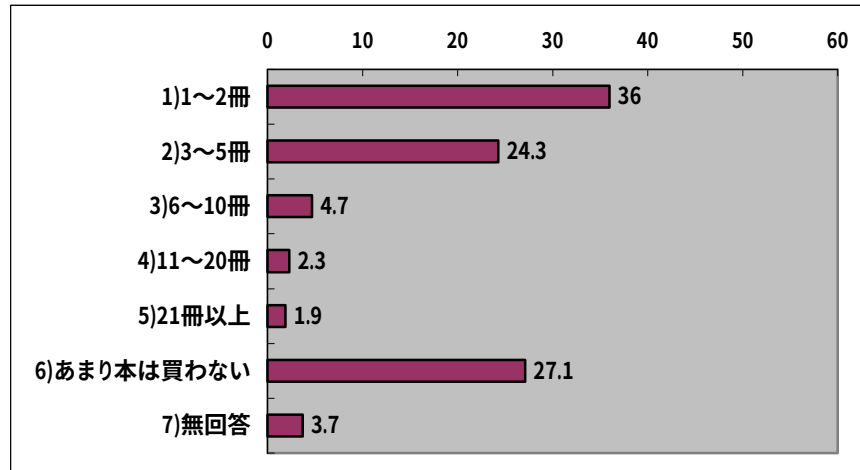
①来館者調査：F6（1ヶ月あたりの本の購入冊数）（母数 329）



	人数	1～2冊	3～5冊	6～10冊	11～20冊	21冊以上	あまり本は買わない	無回答
男性	214	44.4	29.9	8.4	2.3	0.9	14	0
女性	115	41.7	23.5	5.2	1.7	0	27.8	0
20代以下	71	31	31	7	1.4	0	29.6	0
30・40代	116	48.3	25	7.8	1.7	0.9	16.4	0
50代以上	142	45.8	28.2	7	2.8	0.7	15.5	0
区内在住	94	40.4	27.7	8.5	2.1	1.1	20.2	0
区外在住区内在勤在学	132	43.9	31.1	7.6	2.3	0.8	14.4	0
区外在住その他	103	45.6	23.3	5.8	1.9	0	23.3	0
週1回以上	103	37.9	35	10.7	1.9	1	13.6	0
月1～3回	154	45.5	23.4	6.5	2.6	0.6	21.4	0
月1回未満	71	47.9	25.4	4.2	1.4	0	21.1	0

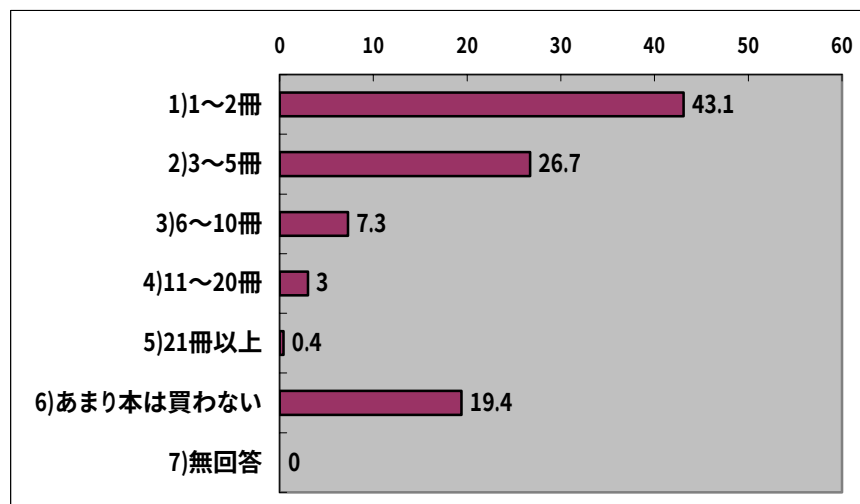
全般に図書館をよく使う人ほど、より多くの本を買う傾向があることが見て取れる。また全般に男性の方が、女性の来館者よりも本を購入するようである。

② 郵送による区民調査：F4（1ヶ月あたりの本の購入冊数）（母数：214）



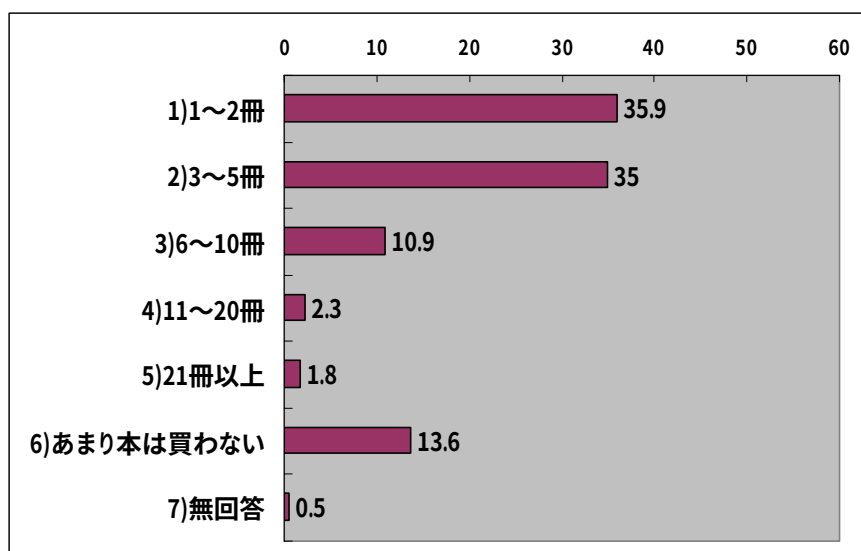
	人数	1～2冊	3～5冊	6～10冊	11～20冊	21冊以上	あまり本は買わない	無回答
男性	101	28.7	32.7	8.9	5	3	19.8	2
女性	109	43.1	16.5	0.9	0	0.9	34.9	3.7
20代以下	25	24	28	8	0	0	40	0
30・40代	65	40	30.8	4.6	1.5	0	21.5	1.5
50代以上	122	36.9	20.5	4.1	3.3	3.3	27.9	4.1

③ インターネットによる区民／在勤・在学者調査：問 18
（1ヶ月あたりの本の購入冊数）（母数：232）



	人数	1～2冊	3～5冊	6～10冊	11～20冊	21冊以上	あまり本は
男性	106	43.4	28.3	7.5	2.8	0	17.9
女性	126	42.9	25.4	7.1	3.2	0.8	20.6
20代以下	90	48.9	22.2	10	1.1	1.1	16.7
30・40代	129	40.3	28.7	6.2	3.1	0	21.7
50代以上	13	30.8	38.5	0	15.4	0	15.4
区内在住	51	37.3	31.4	7.8	5.9	0	17.6
区外在住区内在勤在学	181	44.8	25.4	7.2	2.2	0.6	19.9

④ 図書館周辺の通行者調査：F6 （1ヶ月あたりの本の購入冊数）
（母数：220）

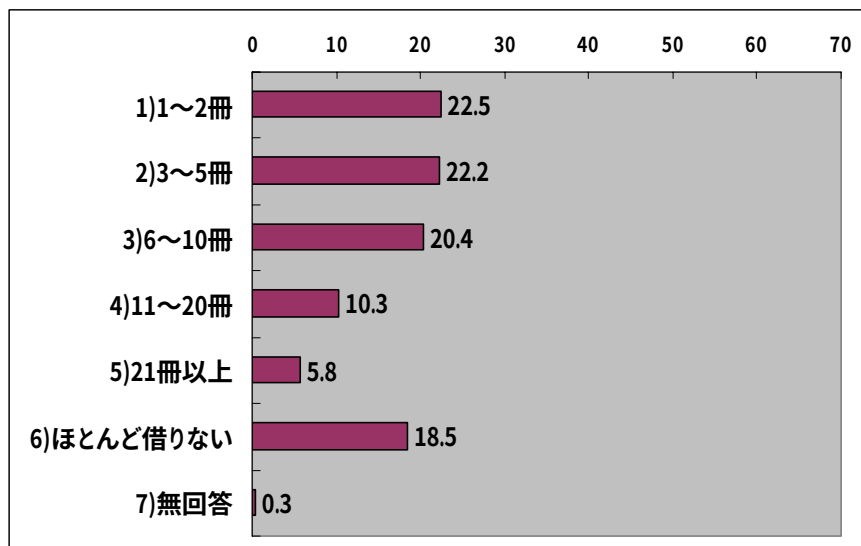


	人数	1～2冊	3～5冊	6～10冊	11～20冊	21冊以上	本はほと	無回答
男性	114	28.1	39.5	13.2	2.6	2.6	13.2	0.9
女性	106	44.3	30.2	8.5	1.9	0.9	14.2	0
20代以下	70	38.6	38.6	11.4	0	1.4	10	0
30・40代	56	39.3	32.1	14.3	1.8	1.8	10.7	0
50代以上	93	32.3	33.3	8.6	4.3	2.2	18.3	1.1
区内在住	23	34.8	30.4	17.4	8.7	0	8.7	0
区外在住区内在勤在学	77	39	36.4	11.7	0	3.9	9.1	0
区外在住その他	120	34.2	35	9.2	2.5	0.8	17.5	0.8

いずれの調査においても全般に、男性の方が女性よりも本を買う冊数が多いようである。

4. 3. 2 2 1ヶ月あたりに図書館で借りる本の冊数

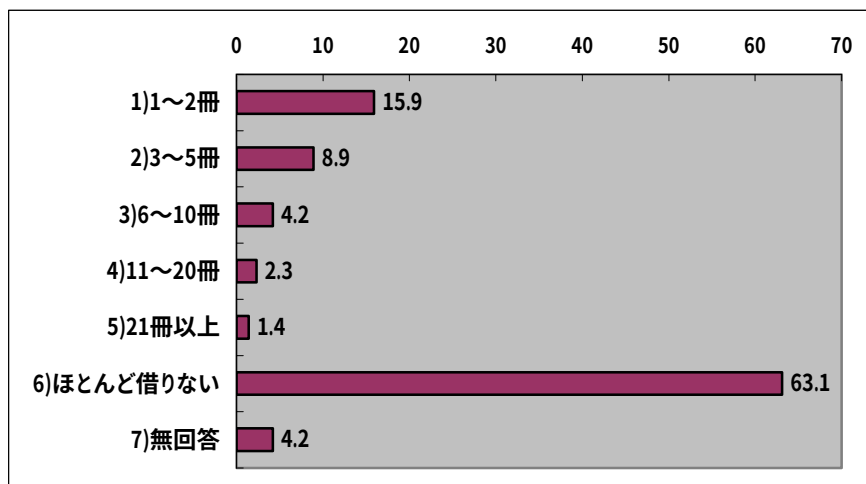
①来館者調査：F7（月あたり図書館で借りる本の冊数）（母数 329）



	人数	1～2冊	3～5冊	6～10冊	11～20冊	21冊以上	ほとんど借りない	無回答
男性	214	24.3	22.9	15.4	8.4	4.7	23.8	0.5
女性	115	19.1	20.9	29.6	13.9	7.8	8.7	0
20代以下	71	21.1	23.9	15.5	7	4.2	28.2	0
30・40代	116	19.8	19	19	15.5	9.5	17.2	0
50代以上	142	25.4	23.9	23.9	7.7	3.5	14.8	0.7
区内在住	94	19.1	24.5	20.2	18.1	7.4	10.6	0
区外在住区内在勤在学	132	22.7	24.2	19.7	8.3	7.6	17.4	0
区外在住その他	103	25.2	17.5	21.4	5.8	1.9	27.2	1
週1回以上	103	10.7	21.4	22.3	18.4	12.6	14.6	0
月1～3回	154	24.7	27.9	21.4	7.8	3.2	14.9	0
月1回未満	71	33.8	11.3	15.5	4.2	1.4	32.4	1.4

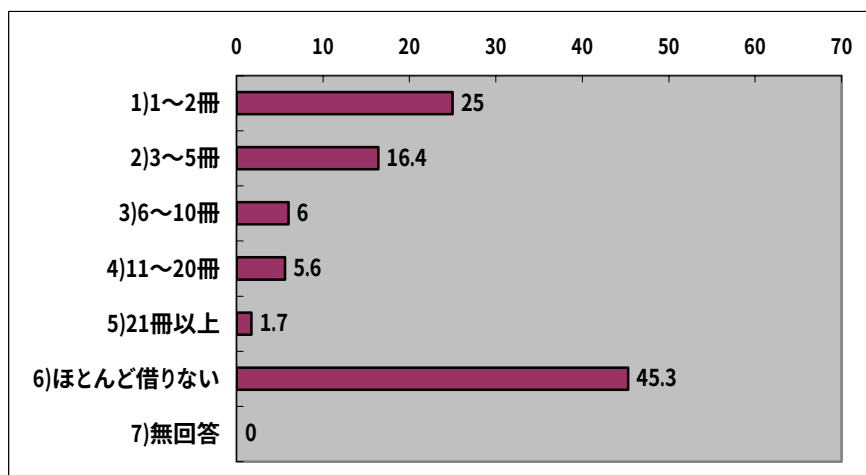
購入の場合とは逆に，女性の方が男性の来館者よりも，多くの本を借りているようである。

② 郵送による区民調査：F5 （月あたり図書館で借りる本の冊数）
（母数：214）



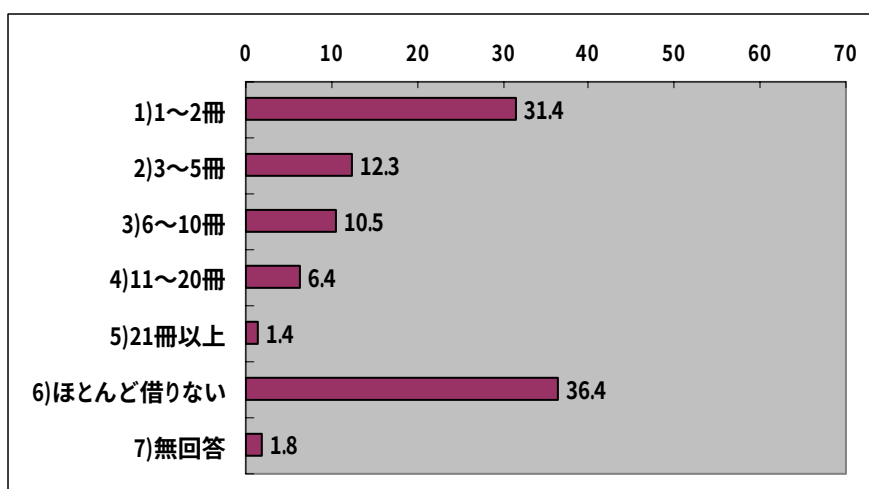
	人数	1～2冊	3～5冊	6～10冊	11～20冊	21冊以上	ほとんど借	無回答
男性	101	11.9	9.9	5	2	2	66.3	3
女性	109	20.2	8.3	3.7	2.8	0.9	60.6	3.7
20代以下	25	16	4	4	0	0	76	0
30・40代	65	20	10.8	3.1	6.2	1.5	58.5	0
50代以上	122	13.9	9	4.9	0.8	1.6	63.9	5.7

③ インターネットによる区民／在勤・在学者調査：問 19
（月あたり図書館で借りる本の冊数）（母数：232）



	人数	1～2冊	3～5冊	6～10冊	11～20冊	21冊以上	ほとんど本
男性	106	23.6	17	5.7	3.8	0	50
女性	126	26.2	15.9	6.3	7.1	3.2	41.3
20代以下	90	23.3	18.9	7.8	6.7	2.2	41.1
30・40代	129	27.9	15.5	3.9	5.4	1.6	45.7
50代以上	13	7.7	7.7	15.4	0	0	69.2
区内在住	51	17.6	23.5	7.8	3.9	0	47.1
区外在住区内在勤在学	181	27.1	14.4	5.5	6.1	2.2	44.8

④ 図書館周辺の通行者調査：F7 （月あたり図書館で借りる本の冊数）
（母数：220）

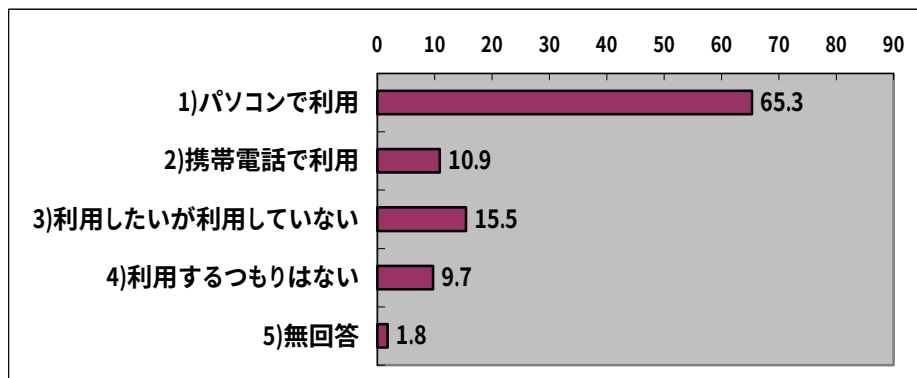


	人数	1～2冊	3～5冊	6～10冊	11～20冊	21冊以上	図書館は	無回答
男性	114	27.2	11.4	6.1	4.4	2.6	45.6	2.6
女性	106	35.8	13.2	15.1	8.5	0	26.4	0.9
20代以下	70	41.4	14.3	11.4	5.7	0	27.1	0
30・40代	56	28.6	12.5	10.7	3.6	1.8	41.1	1.8
50代以上	93	25.8	10.8	9.7	7.5	2.2	40.9	3.2
区内在住	23	30.4	17.4	4.3	8.7	0	34.8	4.3
区外在住区内在勤在学	77	29.9	15.6	10.4	7.8	1.3	33.8	1.3
区外在住その他	120	32.5	9.2	11.7	5	1.7	38.3	1.7

郵送調査以外では、全般に女性の方が男性よりも図書館で借りる本の冊数が多いことが分かった。

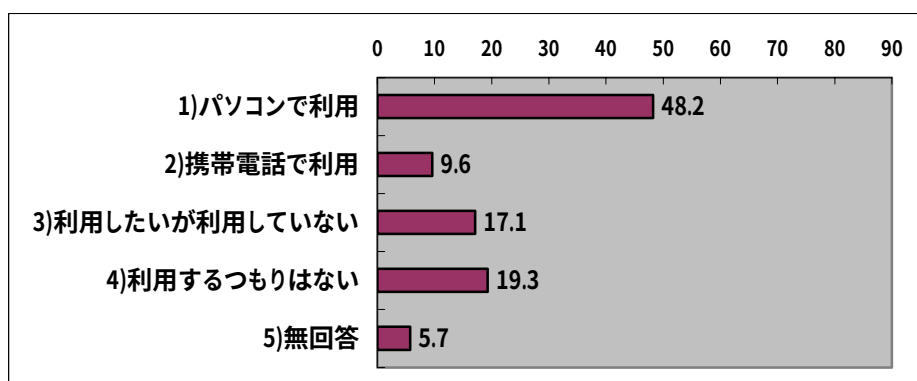
4. 3. 23 インターネット利用状況

① 来館者調査：F8（インターネット利用状況）（母数 329）



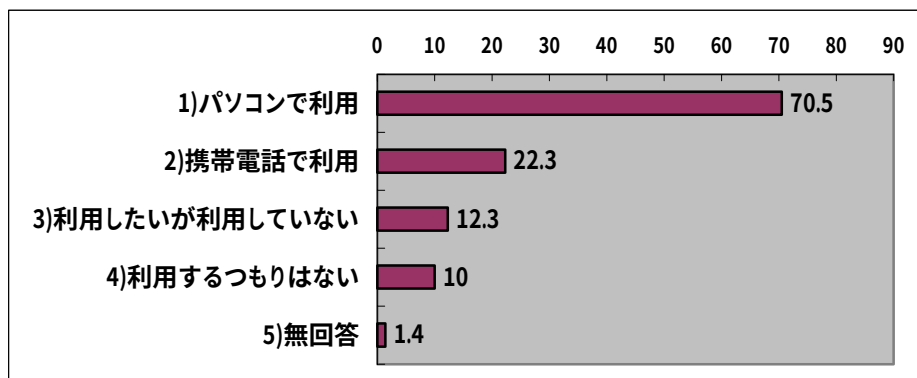
	人数	主としてパソコンで利用	主として携帯電話で利用	利用したいが利用していない	利用するつもりはない	無回答
男性	214	68.7	7.5	15.4	8.4	1.9
女性	115	59.1	17.4	15.7	12.2	1.7
20代以下	71	71.8	22.5	8.5	4.2	0
30・40代	116	75	11.2	10.3	6.9	0.9
50代以上	142	54.2	4.9	23.2	14.8	3.5
区内在住	94	64.9	14.9	18.1	7.4	2.1
区外在住区内在勤在学	132	77.3	7.6	8.3	9.1	0
区外在住その他	103	50.5	11.7	22.3	12.6	3.9
週1回以上	103	63.1	7.8	18.4	13.6	1
月1～3回	154	66.9	10.4	15.6	8.4	1.9
月1回未満	71	64.8	16.9	11.3	7	2.8

② 郵送による区民調査：F6（インターネット利用状況）（母数：214）



	人数	主としてパソコンで利用	主として携帯電話で利用	利用したいが利用していない	利用するつもりはない	無回答
男性	101	63.4	7.9	17.8	14.9	5
女性	109	40.4	12.8	19.3	26.6	5.5
20代以下	25	60	32	12	8	0
30・40代	65	72.3	13.8	15.4	0	6.2
50代以上	122	39.3	4.1	21.3	34.4	5.7

③ 図書館周辺の通行者調査：F8（インターネット利用状況）（母数：220）



	人数	主としてパソコンで利用	主として携帯電話で利用	利用したいが利用していない	利用するつもりはない	無回答
男性	114	68.4	14	12.3	12.3	1.8
女性	106	72.6	31.1	12.3	7.5	0.9
20代以下	70	82.9	38.6	4.3	0	0
30・40代	56	85.7	19.6	10.7	1.8	0
50代以上	93	51.6	10.8	19.4	22.6	3.2
区内在住	23	65.2	26.1	17.4	8.7	4.3
区外在住区内在勤在学	77	76.6	32.5	9.1	5.2	0
区外在住その他	120	67.5	15	13.3	13.3	1.7

いずれの調査においても、インターネットへのアクセスを、主に携帯電話で行っている人は、若い世代ほど多いことが分かった。

例えば 10 代 20 代の回答者のうち、主に携帯電話を通じてインターネットにアクセスすると答えた人は、来館者調査では 22.5%，郵送調査では 32.0%，通行者調査では 38.6% にのぼった。新千代田図書館においては、携帯電話への対応が必須と言えよう。またいずれの調査においても、パソコンを用いてインターネットにアクセスしている人が最も多く、利用していない人よりも多い。従ってパソコンユーザ向けのインターネットサービスも当然行うべきである。ポータルとしての千代田図書館ホームページ開設が望まれる。

興味深いのはヘビーユーザほどインターネットを利用するつもりはないと答えている点である。彼らの利用を維持するには、インターネットとは別のサービス、おそらくは蔵書の充実が基本であろう。

主要参考文献

※各資料タイプ内での並びは発行年月順。

① 報告書・基準

- ・「事務事業概要（教育委員会事務局・収入役室・選挙管理委員会・監査委員事務局）」平成 15 年版 千代田区，2003.7

千代田区行政資料で事務部別に出されている概要の一冊。図書館については教育委員会の項で記載。昭和 51 年より毎年刊行。

- ・「情報通信白書」平成 15 年版 総務省編 ぎょうせい，2003.7

我が国の情報通信の現況及び情報通信政策の動向について，昭和 48 年より毎年刊行されているもの（旧書名は「通信白書」。平成 15 年版は「日本発の新 IT 社会を目指して」を特集している。CD-ROM つき。

- ・「図書館年鑑」2003 日本図書館協会図書館年鑑編集委員会編 日本図書館協会，2003.7

2002 年の図書館概況，統計・資料，名簿の各編から構成。巻末に主要専門図書館，図書館関係団体，外部関連機関が引ける機関・団体名簿索引と事項索引がある。

- ・「豊島区東池袋 4 丁目地区 新中央図書館移転実施計画(案)」豊島区教育委員会，2003.6

再開発ビルへの移転により平成 19 年度開設予定の新中央図書館の移転計画書。「21 世紀型 IT 化図書館」の実現を目指すとして練られている。

- ・「情報化白書」2003 日本情報処理開発協会編 コンピュータ・エージ社，2003.6

2003 年版は「社会資産としての情報活用」を副書名としてまとめている。1967 年より毎年刊行（旧書名は「コンピュータ白書」）。

- ・「データベース白書」2003 データベース振興センター 編；通商産業省機械情報産業局 監修 データベース振興センター，2003.5

データベースにかかわる情報通信技術，ビジネス，制度，政策等を幅広く総合的に取り上げ，その最新動向を整理，解説している。1986 年より毎年刊行。2003 年版副書名は「ユビキタス社会を拓く知的資源」。CD-ROM つき。

- ・「特別区の統計」第 22 回(平成 14 年版) 特別区協議会, 2003.3
 第 1 回(昭和 56 年版)より毎年刊行。教育・文化欄の図書館の項目では、各区分に館数、建物面積、収容人員(座席数)、蔵書数、貸出登録数、貸出数、人口 1 人当り貸出数が記載され、各区図書館の概況と区毎の比較ができる。
- ・「2002 年度公立図書館における電子図書館のサービスと課題に関する報告書」
 全国公共図書館協議会編集 全国公共図書館協議会, 2003.3
 平成 13 年度から 2 ヶ年計画で、文部科学省国庫補助対象事業として実施した調査研究の第 2 年次の報告書。初年次の調査の分析と公共図書館とそれ以外の国立情報学研究所を含む図書館等の事例を紹介。
- ・「図書館づくりマニュアル:いつでも、誰でも利用できる図書館を manual for the establishment of libraries」図書館作りマニュアル作成検討委員会、茨城県教育委員会編、茨城県教育委員会, 2000.3
 市町村立図書館整備促進を図る図書館を作る際、検討しなければならない事柄を、サービス面、施設・設備面の 2 点に重点をおきつつ網羅的に書いている。
- ・「土浦市新図書館基本計画」土浦市教育委員会, 2003.3
 新図書館の方向性を「土浦市民の誇りになる図書館一年月が経っても輝く図書館」と設定。貸出・リクエスト等と調べもの・レファレンスサービス等統合したサービスを目指している。(日本図書館協会受託、日本図書館協会施設委員会担当)
- ・「山口県の未来をひらく:やまぐち 2010 年の図書館像」山口県図書館協会政策委員会、山口県図書館協会, 2003.2
 山口県図書館協会が、2001 年告示の「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」に呼応し、山口県版望ましい基準について検討して出した解説書。まとめる段階で県下一斉に図書館利用者アンケートも行った。
- ・「日本の図書館:統計と名簿」2002 年版 日本図書館協会図書館調査委員会編 日本図書館協会, 2003.1
 国立国会図書館、全国の大学図書館、公共図書館を対象に行った調査をもとに作成した統計書。日本の図書館の全体像が分かる基本資料。名簿もあり。

1953年(1952年版)より刊行。

- ・「平成 14 年版千代田区行政基礎資料集」千代田区政策経営部企画総務課編・刊，2002.8

事業計画の立案や事業執行に役立つよう，人口・面積，財政・税収，産業・経済，教育・文化等々，区政に関する主要な基礎データを収録したもので昭和 44 年より毎年発行。

- ・「千代田区勢概要 2001：さわやかな風が起こるまち千代田」千代田区，2001
区政紹介のために昭和 24 年より 3 年に一度発行しているもの。

- ・「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」文科省告示第 132 号，2001.7
※詳細は本文 1. 2. 2 節参照。

- ・「図書館による町村ルネサンス I プラン 21：21 世紀の町村図書館振興をめざす政策提言」日本図書館協会町村図書館活動推進委員会，日本図書館協会，2001.7

※詳細は本文 1. 2. 2 節参照。

- ・「2005 年の図書館像：地域電子図書館の実現に向けて：報告」文部省地域電子図書館構想検討協力者会議[編]，[文部省地域電子図書館構想検討協力者会議]，2000.12

※詳細は本文 1. 2. 2 節参照。

- ・「新しい時代（生涯学習・高度情報化の時代）に向けての公共図書館の在り方について－中間報告－」社会教育審議会社会教育施設分科会[編]，1988

※詳細は本文 1. 2. 2 節参照。

②案内

- ・「千代田区 私の便利帳 2003」千代田区，2003.

千代田区行政サービスについて，市民の側にたって，施設案内，届け出・手続き，子ども・教育等項目ごとに編集された便利帳。3 年に一度刊行。

- ・「PFI で創る新しい図書館：日本で初めての PFI 図書館（桑名市）が誕生！」鹿島，2002

桑名市図書館等複合公共施設との設定、建設、30年間にわたる維持管理及び図書館経営（一部）を日本で初めてPFI方式で実施することになった際の業者側パンフレット

③一般図書

- ・「図書館を遊ぶ：エンターテインメント空間を求めて」渡部幹雄，新評論，2003.10.

「図書館づくり」は「地域づくり」の思いで、3つの自治体で町立図書館開設に携わった著者の報告。

- ・「未来の図書館」菅谷明子，岩波書店，2003.9.

起業や芸術支援，医療情報など意欲的なサービスを行っているニューヨーク公共図書館での著者の経験を踏まえ，「市民が主役の情報社会」について公共図書館が果たす「知のインフラ」としての機能について述べた書。なお，日本でのビジネス支援図書館推進協議会はニューヨーク公共図書館をモデルに活動を開始し，著者はその副会長を務めている。

- ・「浦安図書館にできること：図書館アイデンティティ」常世田良，勁草書房，2003.5.

浦安市立図書館開館20周年を機にまとめられた館長による図書館実践記。自己判断自己責任の社会における公共図書館の役割について図書館を取り巻く諸課題を題材に述べたもの。

- ・「新しい図書館－市民のネットワーク」英国図書館情報委員会情報技術ワーキング・グループ著，永田治樹ら訳，日本図書館協会，2001.7.

著者グループによる市民ニーズの変容に併せて1997年に出された英国公共図書館行動計画の翻訳。講堂計画公表1年後にはその詳細計画「新しい図書館の構築」が策定された。

- ・「公立図書館の任務と目標 解説 増補修訂版」日本図書館協会，2000.12

国の「望ましい基準」が出されない中で，公共図書館の充実を図る意味で日本図書館協会は「公立図書館の任務と基準」（1987）及びその解説（1989）を出したが，本書は「解説」の増補修訂版。本文改訂は初版以来なされていない。

- ・「公共図書館の計画と建設の手引き」(新訂版) 日本ファイリング, 1998
図書館建設の最近の成果を踏まえ, 海外も含めた公共図書館の例も紹介して実的な案内を目指した手引書。編集協力は図書館計画施設研究所。
- ・「町村図書館建築マニュアル」日本図書館協会町村図書館活動推進委員会編
日本図書館協会, 1995.3
図書館作りを考える町村関係者に, 図書館建築の基本的な知識と考え方の手助けとして, 図書館建築要点 25 の説明と建築事例からなる建築マニュアルとして刊行。

④ 雑誌記事

- ・特集「地域に根ざしたビジネス支援事業」(現代の図書館, vol.41, no.2, 2003)
 - ・「公共図書館におけるビジネス支援サービスの実際と可能性」山崎博樹, p.55-62.
 - ・「浦安市立図書館におけるビジネス支援事業について」白沢靖知, p.63-74.
 - ・「SDI(選択的情報提供)ー北広島市図書館におけるモニター事業の報告」新谷良文, p.75-81.
 - ・「札幌市中央図書館におけるビジネス支援: ビジネス支援資料リスト等の作成事例」武田雅史, p.82-91.
 - ・「ビジネス支援と図書館」松本功, p.92-100.
- ・特集「図書館サービスとしてのビジネス支援」(図書館雑誌, vol.97, no.2, 2003)
 - ・「公立図書館におけるビジネス支援サービスの現状」常世田良, p.86-89.
 - ・「東京都のビジネス支援図書館: 東京モデルの試み」二階健次, 田代尚子, 島田正行, p.90-92.
 - ・「ビジネス支援をするための基本情報源リストの作成」島田康子, p.93-95.
 - ・「大学発ベンチャーと公共図書館」いち木明, p.98-99.
- ・特集「常夜田良が考える 21 世紀の公共図書館」(本とコンピュータ, 2003 秋号)
 - ・「浦安市立図書館こそが「ふつう」の図書館なのである」津野梅太郎, p.130-131.
 - ・「早わかり, 常夜田良の公共図書館再定義」, p.132-137.

- ・「座談会，図書館の『質』をもっと高めよう」永井信和，与那原恵，常夜田良，p.138-144.
- ・「NPO 法人との協働による図書館運営＜鳴門市＞－鳴門市立図書館の改革と再生（住民参加の考え方・すすめ方－自治を深化させる方法論）－（第二章：新しい住民参加の地平）」楠茂宣（地方自治職員研修，vol.36，通号 505，2003，p.218-223）.
- ・「PFI と公共図書館」浜野道弘（情報の科学と技術，vol.51，no.7，2001，p.386-390）
- ・「誰のための公立図書館か」手島孝典（図書館雑誌，vol.97，no.9，2003，p.646-648）
- ・「読書案内サービスの三つの方法：必要な職員配置の比較」葉袋秀樹（図書館界，vol.55，no.4，2003，p.208-217）
- ・「『図書館への私の提言』への提言」田井郁久雄（出版ニュース，2003，p.6-16）.

⑤新聞記事

- ・「ビジネス支援図書館 起業準備の情報提供 専門司書の育成を」（読売新聞，2003 年 8 月 23 日）
- ・「立川市中央図書館 会社帰り想定「ビジネス支援コーナー」 学生利用増，困った 注意札置き趣旨を説明 「共存を図るしか・・・」（朝日新聞，2003 年 8 月 20 日）
- ・「静岡県立中央図書館 新たにビジネス支援 コーナーきょう開設 ネット検索，雑誌閲覧も」（静岡新聞，2003 年 7 月 2 日）
- ・「立川市中央図書館 立地生かして ビジネス支援コーナー 来月から開設 企業情報など充実」（読売新聞，2003 年 5 月 29 日）

⑥Web（2004 年 2 月アクセス確認）

- ・「世界最先端のビジネス図書館 ニューヨーク公共図書館：科学産業ビジネスライブラリーとは」菅谷明子
<http://www.rieti.go.jp/e02092301/report/data/sugaya.pdf>
- ・「米国公共図書館のビジネス支援」菅谷明子
http://www.rieti.go.jp/jp/events/03071101/pdf/sugaya_paper.pdf
- ・「最先端のビジネス図書館～ニューヨーク公共図書館の事例」クリスティン・マクドーナ
http://www.rieti.go.jp/jp/events/03071101/pdf/mcdonough_presentation

- .pdf
- http://www.rieti.go.jp/jp/events/03071101/pdf/mcdonough_paper.pdf
- ・「公共図書館におけるビジネスコンサルタントとしての役割」 アルビン・ロズリン
http://www.rieti.go.jp/jp/events/03071101/pdf/roselin_paper.pdf
 - ・「地域に根ざしたビジネスサービスの可能性」 ジェニファー・コーエン
http://www.rieti.go.jp/jp/events/03071101/pdf/keohane_paper.pdf
 - ・「時代を創る図書館：ビジネス支援・市民活動支援に向けて」 神奈川県自治総合研究センター
[H T T P : // www . pref . kanagawa . jp / osirase / 11 / 1119 / kenkyu1 . htm](http://www.pref.kanagawa.jp/osirase/11/1119/kenkyu1.htm)
 - ・「川崎図書館のビジネス支援」 田村行輝
<http://www.rieti.go.jp/e02092301/report/tamura.html>
<http://www.rieti.go.jp/e02092301/report/data/tamura.pdf>
 - ・「県立川崎図書館のビジネス支援」
<http://www.klnet.pref.kanagawa.jp/kla/kyoukaihou/203/kyoukai020306.htm>
 - ・「浦安市立図書館におけるビジネス支援セミナー＆個別相談会事業」 常世田良
http://www.rieti.go.jp/e02092301/report/data/tokoyoda_1.pdf
 - ・「ビジネス支援図書館推進事業：平成 13 年度」 常世田良
http://www.rieti.go.jp/e02092301/report/data/tokoyoda_2.pdf
 - ・「浦安市立図書館におけるビジネス支援サービス」 常世田良
http://www.rieti.go.jp/jp/events/03071101/pdf/tokoyoda_paper_2.pdf
 - ・「浦安市立図書館におけるビジネス支援事業について」 常世田良
http://www.rieti.go.jp/jp/events/03071101/pdf/tokoyoda_paper_1.pdf
 - ・「静岡県立中央図書館：社会人の「調べる」を支援するビジネスコーナーを設置」
<http://www.tosyokan.pref.shizuoka.jp/infor/h15/business03.htm>
 - ・「日本の公共図書館におけるビジネス支援」 竹内利明
http://www.rieti.go.jp/jp/events/03071101/pdf/takeuchi_presentation.pdf
 - ・「日本経済の現状と公共図書館におけるビジネス支援の意義」 安藤晴彦
<http://www.rieti.go.jp/e02092301/report/ando.html>
<http://www.rieti.go.jp/e02092301/report/data/andou.pdf>
 - ・「東京都におけるビジネス支援図書館政策」 乾敏一
<http://www.rieti.go.jp/e02092301/report/inui.html>

- ・「ビジネス支援図書館推進協議会 活動報告」 竹内利明
<http://www.rieti.go.jp/e02092301/report/takeuchi.html>
<http://www.rieti.go.jp/e02092301/report/data/takeuchi.pdf>
- ・「ビジネス支援図書館推進協議会 基本文献委員会報告」 豊田恭子
<http://www.rieti.go.jp/e02092301/report/toyoda.html>
<http://www.rieti.go.jp/e02092301/report/data/toyoda.pdf>
- ・「運営面から見たビジネス支援ライブラリー」 北之口孝一
<http://www.rieti.go.jp/e02092301/report/kitanokuchi.html>
- ・「経済財政運営と構造改革に関する基本方針 2003」
 （「ビジネス図書館の整備」が盛り込まれた(p.13)）
<http://www.keizai-shimon.go.jp/2003/0626/0626item2.pdf>
- ・「ノレッジセンター構想」 柳与志夫
<http://www.rieti.go.jp/e02092301/report/yanagi.html>
http://www.rieti.go.jp/e02092301/report/data/yanagi_1.pdf
- ・「SDI サービスモニター事業による地域支援の試み」 新谷良文
<http://www.rieti.go.jp/e02092301/report/araya.html>
http://www.rieti.go.jp/e02092301/report/data/araya_1.pdf

付録

A. 1 千代田図書館と区の現況に関する基本データ

商業地区	301.24 ha
住宅地区	50.74 ha
雑種地	44.03 ha

表 A－1. 千代田区の地目

(「東京都統計年鑑」による。2001 年 1 月 1 日現在)

総数	33,106 (100.0%)
農林水産業	6 (0.0%)
鉱業	12 (0.0%)
建設業	1,081 (3.3%)
製造業	2,853 (8.6%)
電気・ガス・水道, 熱供給業	21 (0.1%)
運輸・通信業	918 (2.8%)
卸売業・小売業, 飲食店	13,171 (39.8%)
金融・保険業	1,139 (3.4%)
不動産業	1,985 (6.0%)
サービス業	11,920 (36.0%)
公務 (他に分類されないもの)	*

表 A－2. 千代田区の産業別事業所数

(「事業所・企業統計」による。1999 年 7 月 1 日現在)

*簡易調査の為不明。1996 年 10 月 1 日現在では 268(0.7%)。

図書（冊）	4,463
雑誌（誌）	209
CD（点）	616
カセットテープ（点）	132
ビデオテープ（本）	286

表 A－3．2002 年度購入資料数

（「事務事業概要（平成 15 年度）」による）

図書・紙芝居・雑誌（最新号を除く）	あわせて 5 冊	2 週間（延長 1 週間）
CD・レコード・カセットテープ	あわせて 3 点	2 週間（延長不可）
ビデオ	1 点	2 週間（延長不可）

表 A－4．現千代田図書館の利用規程

火～土：9 時～19 時
日曜日：9 時～17 時
月曜：休館

表 A－5．現千代田図書館の標準的な開館時間

位置	九段南 1-6-11（庁舎に併設されている）
延床面積	2,248.51 m ²
構造	
4 階	事務室，視聴覚資料室，視聴覚ホール，内田文庫とその閲覧室
3 階	閲覧室，電算室
2 階	開架書庫，郷土資料・参考調査室，貴重図書展示コーナー
1 階	開架書庫，視聴覚資料・試聴コーナー，新聞・雑誌コーナー，児童コーナー，登録・貸出・検索コーナー
	（1 階から 4 階にかけて，6 層の開架書庫がある）

表 A－6．現千代田図書館の位置・延床面積・構造

（「事務事業概要（平成 15 年度）」による）

A. 2 アンケート調査票

用いたアンケート票は以下の通りである。

A. 2. 1 来館者調査

問1. 「千代田図書館」をどの程度利用していますか。（1つだけ）

1 ほぼ毎日	3 月に1～3回程度	5 ほとんど利用しない
2 週1～3回程度	4 年に数回程度	6 今日が初めて ⇒問6へ

問2. どの曜日に利用することが多いですか。（1つだけ）

1 火～金曜日	3 日曜日
2 土曜日	4 特に決まっていない

問3. 「千代田図書館」に1回あたりどのくらい滞在することが多いですか。（1つだけ）

1 15分以内	3 30分～2時間以内	5 6時間以上
2 15～30分くらい	4 2～6時間以内	

問4. 「千代田図書館」の資料を利用する主な目的は何ですか。（いくつでも）

1 仕事のための調査や研究	5 自分の知識・教養を深めるため
2 受験勉強	6 娯楽として
3 就職情報の収集	7 宿題・自由研究のため
4 育児・介護情報の収集	8 その他（ ）

問5. 閲覧あるいは借りた本や、それと関連した本を、後日書店で購入されたことがありますか。
（1つだけ）

1 よくある	2 たまにある	3 ない
--------	---------	------

問6. 「千代田図書館」では、以下のようなサービスをこれまで行ってきていますが、あなたは、
このことをご存知でしたか。知っていたもの全てお答えください。（いくつでも）

1 「PFIに関する本はあるか?」「<木天蓼>は何とよむか?」といった質問に答えるサービス
2 都立中央図書館や他の市区町村立図書館所蔵の図書の取り寄せ
3 インターネットによる本の貸出予約
4 3つとも知らなかった

※木天蓼の読み方は「またたび」です。

付問 6-1.（上で「①知っている」と回答された方にお尋ねします。）上記サービスの利用・感想は以下のどれですか。（1つだけ）

- 1 利用したことがあり、非常に満足した
- 2 利用したことがあり、やや満足した
- 3 利用したことがあるが、やや不満だった
- 4 利用したことがあるが、非常に不満だった
- 5 利用したことがない

問 7. 「千代田図書館」の開館時間は、火～土が午前 9 時から午後 7 時まで、日曜が午前 9 時から午後 5 時までとなっていますが、これについてあなたはどのようにお考えですか。

(1 つだけ)

- 1** 適当である **3** もっと遅くまで開いてほしい
2 もっと早くから開いてほしい **4** わからない

問8. 「千代田図書館」の蔵書に増やしてほしい資料はどれですか。（いくつでも）

- 1 就職活動に役立つ資料
- 2 起業・NPO 設立に役立つ資料
- 3 データベースの検索方法など調べ物のノウハウに関する資料
- 4 パソコンの使い方に関する資料
- 5 子どもの成長・子育てに役立つ資料
- 6 健康・介護のための資料
- 7 科学・技術系専門資料
- 8 人文・社会系専門資料
- 9 小説
- 10 趣味・娯楽
- 11 受験用参考書
- 12 五大紙（朝日、読売、毎日、日経、産経）以外の新聞（ ）
- 13 その他（ ）

問9. 「千代田図書館」周辺の書店・古書店で購入できる本を検索できるシステムが図書館内にあったら、あなたは利用したいと思いますか。（1つだけ）

- | | | | |
|----------|---------|----------|-------------|
| 1 | ぜひ利用したい | 3 | 利用したいとは思わない |
| 2 | 利用してみたい | 4 | わからない |

問10. 日経新聞記事データベース，帝国データバンク企業情報などの商用データベースが図書館で検索できるとしたら，あなたは利用したいと思いますか。（1つだけ）

- | | |
|---|----------------------|
| 1 無料でも利用したい | 3 利用したいとは思わない |
| 2 有料なら利用したい（利用可能な1件当たりの
値段：¥ ） | 4 わからない |

問11. 現在「千代田図書館」には，インターネットに接続するパソコンを2台設置していますが，これについてあなたはどのようにお考えですか。（1つだけ）

- | | |
|-------------------|------------------------------------|
| 1 増やしてほしい | 4 わからない |
| 2 減らしてほしい | 5 その他（ ） |
| 3 現在の台数でよい | |

問12. ご自分のノートパソコンを持ち込んで，インターネットに接続できる区画を図書館内に設置することについて，あなたはどのようにお考えですか。（1つだけ）

- | | |
|--------------------|------------------------------------|
| 1 設置してほしい | 4 わからない |
| 2 設置してほしくない | 5 その他（ ） |
| 3 どちらでもよい | |

問13. 新しく図書館に入った本の中であなたの興味に合う本の情報や，イベント・各種図書館情報を，電子メールで自動的にお知らせするサービスについてあなたはどう思われますか。（1つだけ）

- | | |
|--------------------------------|--|
| 1 利用したい | 3 電子メールは使えない |
| 2 電子メールは使えるが利用したいとは思わない | 4 そ の 他
（ ） |

問14. 図書館の一部にカフェや自販機を設置することについてあなたはどのようにお考えですか。（1つだけ）

- | | |
|--------------------|------------------------------------|
| 1 設置してほしい | 4 わからない |
| 2 設置してほしくない | 5 その他（ ） |
| 3 どちらでもよい | |

問15. 電話やインターネットで予約した本が、宅配サービスでご自宅まで届くとしたら、あなたは利用したいと思いますか。（1つだけ）

1 無料なら利用したい	3 利用したいとは思わない
2 有料でも利用したい（利用可能な1冊当たりの値段：¥ ）	4 わからない

問16. 駅や町中に、返却用のポストを設置したら、あなたは利用したいと思いますか。（1つだけ）

1 ぜひ利用したい	3 利用したいとは思わない
2 利用してみたい	4 わからない

問17. 図書館について、何かご要望はありますか。ご自由にお書き下さい。

F 1 性別

1 男性	2 女性
-------------	-------------

F 2 年齢

1 10代	4 40代	6 60代
2 20代	5 50代	7 70歳以上
3 30代		

F 3 職業

1 会社員	4 自由業	7 学生
2 公務員	5 アルバイト・パート	8 無職 ⇒ F 5 へ
3 自営業	6 専業主婦・主夫	9 その他（ ）

**F 4 勤務地・
通学地**

1 千代田区内	2 千代田区外
----------------	----------------

F 5 居住地

- | | |
|------------|--------------|
| 1 千代田区内 | 3 東京都内（23区外） |
| 2 千代田区以外の区 | 4 都外 |

F 6 1ヶ月あたりの本の購入冊数（雑誌は除く）

- | | |
|---------|-------------|
| 1 1～2冊 | 4 11～20冊 |
| 2 3～5冊 | 5 21冊以上 |
| 3 6～10冊 | 6 あまり本は買わない |

F 7 1ヶ月あたりに図書館で借りる本の冊数（千代田図書館以外も含む）

- | | |
|---------|--------------|
| 1 1～2冊 | 4 11～20冊 |
| 2 3～5冊 | 5 21冊以上 |
| 3 6～10冊 | 6 ほとんど本は借りない |

F 8 インターネットの利用状況（いくつでも）

- | |
|--------------------------|
| 1 パソコン経由で利用している |
| 2 携帯電話経由で利用している |
| 3 利用したいと考えているが、まだ利用していない |
| 4 利用していないし、利用するつもりもない |

A. 2. 2 郵送による区民調査

問1. あなたは、千代田区役所内に併設されている「千代田図書館」を、これまで利用したことがありますか。（1つだけ）

- | | |
|----------------|-------------|
| 1 週1回以上利用する | 3 利用したことはある |
| 2 月に1～3回程度利用する | 4 利用したことはない |

付問 1-1. (上記で4とお答えの方に)それでは、これまで「千代田図書館」を利用したことがないのは、なぜですか。（いくつでも）

- | | |
|------------------|------------------|
| 1 図書館の場所を知らなかった | 5 あまり図書が充実してなさそう |
| 2 自宅や勤務地から遠い | 6 あまりサービスがよくなさそう |
| 3 他の図書館を利用している | 7 たまたま機会がなかった |
| 4 図書館自体をあまり利用しない | 8 その他（ ） |

問2. 「千代田図書館」では、以下のようなサービスをこれまで行ってきていますが、あなたは、このことをご存知でしたか。知っていたもの全てお答えください。（いくつでも）

- 1 「PFIに関する本はあるか?」「<木天蓼>は何とよむか?」といった質問に答えるサービス
- 2 都立中央図書館や他の市区町村立図書館所蔵の図書の取り寄せ
- 3 インターネットによる本の貸出予約
- 4 3つとも知らなかった

※木天蓼の読み方は「またたび」です。

付問 2-1.（上で「①知っている」と回答された方にお尋ねします。）上記サービスの利用・感想は以下のどれですか。（1つだけ）

- 1 利用したことがあり、非常に満足した
- 2 利用したことがあり、やや満足した
- 3 利用したことがあるが、やや不満だった
- 4 利用したことがあるが、非常に不満だった
- 5 利用したことがない

問3. 「千代田図書館」の開館時間は、火～土が午前9時から午後7時まで、日曜が午前9時から午後5時までとなっていますが、これについてあなたはどのようにお考えですか。（1つだけ）

- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1 適当である | 3 もっと遅くまで開いてほしい |
| 2 もっと早くから開いてほしい | 4 わからない |

問4. 「千代田図書館」の蔵書に増やしてほしい資料はどれですか。（いくつでも）

- | | |
|----|---|
| 1 | 就職活動に役立つ資料 |
| 2 | 起業・NPO 設立に役立つ資料 |
| 3 | データベースの検索方法など調べ物のノウハウに関する資料 |
| 4 | パソコンの使い方に関する資料 |
| 5 | 子どもの成長・子育てに役立つ資料 |
| 6 | 健康・介護のための資料 |
| 7 | 科学・技術系専門資料 |
| 8 | 人文・社会系専門資料 |
| 9 | 小説 |
| 10 | 趣味・娯楽 |
| 11 | 受験用参考書 |
| 12 | 五大紙（朝日，読売，毎日，日経，産経）以外の新聞（ ） |
| 13 | その他（ ） |

問5. 閲覧あるいは借りた本や、それと関連した本を、後日書店で購入されたことがありますか。
（1つだけ）

- | | | |
|-----------|------------|---------|
| 1 よくある | 2 たまにある | 3 ない |
|-----------|------------|---------|

**問6. 「千代田図書館」周辺の書店・古書店で購入できる本を検索できるシステムが図書館内に
あったら、あなたは利用したいと思いますか。（1つだけ）**

- | | |
|--------------|------------------|
| 1 ぜひ利用したい | 3 利用したいとは思わない |
| 2 利用してみたい | 4 わからない |

**問7. 日経新聞記事データベース，帝国データバンク企業情報などの商用データベースが図書館
で検索できるとしたら，あなたは利用したいと思いますか。（1つだけ）**

- | | |
|---|------------------|
| 1 無料なら利用したい | 3 利用したいとは思わない |
| 2 有料でも利用したい（利用可能な1件当たりの
値段：¥ ） | 4 わからない |

問8. 現在「千代田図書館」には、インターネットに接続するパソコンを2台設置していますが、これについてあなたはどのようにお考えですか。（1つだけ）

1 増やしてほしい	4 わからない
2 減らしてほしい	5 その他（ ）
3 現在の台数でよい	

問9. ご自分のノートパソコンを持ち込んで、インターネットに接続できる区画を図書館内に設置することについて、あなたはどのようにお考えですか。（1つだけ）

1 設置してほしい	4 わからない
2 設置してほしくない	5 そ の 他 （ ）
3 どちらでもよい	

問10. 新しく図書館に入った本の中であなたの興味に合う本の情報や、イベント・各種図書館情報を、電子メールで自動的にお知らせするサービスについてあなたはどのようにお考えられますか。（1つだけ）

1 利用したい	3 電子メールは使えない
2 電子メールは使えるが利用したいとは思わない	4 そ の 他 （ ）

問11. 図書館の一部にカフェや自販機を設置することについてあなたはどのようにお考えですか。（1つだけ）

1 設置してほしい	4 わからない
2 設置してほしくない	5 その他（ ）
3 どちらでもよい	

問12. 電話やインターネットで予約した本が、宅配サービスでご自宅まで届くとしたら、あなたは利用したいと思いますか。（1つだけ）

1 無料なら利用したい	3 利用したいとは思わない
2 有料でも利用したい（利用可能な1冊当たりの値段：¥ ）	4 わからない

問13. 駅や町中に、返却用のポストを設置したら、あなたは利用したいと思いますか。（1つだけ）

1 ぜひ利用したい	3 利用したいとは思わない
2 利用してみたい	4 わからない

問14. 図書館について、何かご要望はありますか。ご自由にお書き下さい。

--

F 1 性別

1 男性

2 女性

F 2 年齢

1 10代

4 40代

6 60代

2 20代

5 50代

7 70歳以上

3 30代

F 3 職業

1 会社員

4 自由業

7 学生

2 公務員

5 アルバイト・パー

8 無職

3 自営業

ト

9 その他

6 専業主婦・主夫

()

F 4 1ヶ月あたりの本の購入冊数(雑誌は除く)

1 1～2冊

4 11～20冊

2 3～5冊

5 21冊以上

3 6～10冊

6 あまり本は買わない

F 5 1ヶ月あたりに図書館で借りる本の冊数(千代田図書館以外も含む)

1 1～2冊

4 11～20冊

2 3～5冊

5 21冊以上

3 6～10冊

6 ほとんど本は借りない

F 6 インターネットの利用状況(いくつでも)

1 パソコン経由で利用している

2 携帯電話経由で利用している

3 利用したいと考えているが、まだ利用していない

4 利用していないし、利用するつもりもない

A. 2. 3 インターネットによる区民／在勤・在学者調査

問1. あなたは、千代田区役所内に併設されている「千代田図書館」を、これまで利用したことがありますか。（1つだけ）

- | | |
|----------------|-------------|
| 1 週1回以上利用する | 3 利用したことはある |
| 2 月に1～3回程度利用する | 4 利用したことはない |

付問1-1. (上記で4とお答えの方に) それでは、これまで「千代田図書館」を利用したことがないのは、なぜですか。（いくつでも）

- | | |
|------------------|------------------|
| 1 図書館の場所を知らなかった | 5 あまり図書が充実してなさそう |
| 2 自宅や勤務地から遠い | 6 あまりサービスがよくなさそう |
| 3 他の図書館を利用している | 7 たまたま機会がなかった |
| 4 図書館自体をあまり利用しない | 8 その他（ ） |

問2. 「千代田図書館」では、以下のようなサービスをこれまで行ってきていますが、あなたは、このことをご存知でしたか。知っていたもの全てお答えください。（いくつでも）

- | |
|---|
| 1 「PFIに関する本はあるか?」「<木天蓼>は何とよむか?」といった質問に答えるサービス |
| 2 都立中央図書館や他の市区町村立図書館所蔵の図書の取り寄せ |
| 3 インターネットによる本の貸出予約 |
| 4 3つとも知らなかった |

※木天蓼の読み方は「またたび」です。

付問2-1. (上で「①知っている」と回答された方にお尋ねします。) 上記サービスの利用・感想は以下のどれですか。（1つだけ）

- | |
|-----------------------|
| 1 利用したことがあり、非常に満足した |
| 2 利用したことがあり、やや満足した |
| 3 利用したことがあるが、やや不満だった |
| 4 利用したことがあるが、非常に不満だった |
| 5 利用したことがない |

問7. 日経新聞記事データベース，帝国データバンク企業情報などの商用データベースが図書館で検索できるとしたら，あなたは利用したいと思いますか。（1つだけ）

- | | |
|---|----------------------|
| 1 無料なら利用したい | 3 利用したいとは思わない |
| 2 有料でも利用したい（利用可能な1件当たりの値段：¥ ） | 4 わからない |

問8. 現在「千代田図書館」には，インターネットに接続するパソコンを2台設置していますが，これについてあなたはどのようにお考えですか。（1つだけ）

- | | |
|-------------------|--------------------------------------|
| 1 増やしてほしい | 4 わからない |
| 2 減らしてほしい | 5 その他（ ） |
| 3 現在の台数でよい | |

問9. ご自分のノートパソコンを持ち込んで，インターネットに接続できる区画を図書館内に設置することについて，あなたはどのようにお考えですか。（1つだけ）

- | | |
|--------------------|--------------------------------------|
| 1 設置してほしい | 4 わからない |
| 2 設置してほしくない | 5 その他（ ） |
| 3 どちらでもよい | |

問10. 新しく図書館に入った本の中であなたの興味に合う本の情報や，イベント・各種図書館情報を，電子メールで自動的にお知らせするサービスについてあなたはどのようにお考えですか。（1つだけ）

- | | |
|--------------------------------|--|
| 1 利用したい | 3 電子メールは使えない |
| 2 電子メールは使えるが利用したいとは思わない | 4 そ の 他
（ ） |

問11. 図書館の一部にカフェや自販機を設置することについてあなたはどのようにお考えですか。（1つだけ）

- | | |
|--------------------|--------------------------------------|
| 1 設置してほしい | 4 わからない |
| 2 設置してほしくない | 5 その他（ ） |
| 3 どちらでもよい | |

問12. 電話やインターネットで予約した本が，宅配サービスでご自宅まで届くとしたら，あなたは利用したいと思いますか。（1つだけ）

1 無料なら利用したい	3 利用したいとは思わない
2 有料でも利用したい（利用可能な1冊当たりの値段：¥ ）	4 わからない

問13. 駅や町中に，返却用のポストを設置したら，あなたは利用したいと思いますか。（1つだけ）

1 ぜひ利用したい	3 利用したいとは思わない
2 利用してみたい	4 わからない

問14. 図書館について，何かご要望はありますか。ご自由にお書き下さい。

F 1 性別

1 男性	2 女性
------	------

F 2 年齢

1 10代	4 40代	6 60代
2 20代	5 50代	7 70歳以上
3 30代		

F 3 職業

1 会社員	4 自由業	7 学生
2 公務員	5 アルバイト・パート	8 無職
3 自営業	6 専業主婦・主夫	9 その他（ ）

F 4 1ヶ月あたりの本の購入冊数(雑誌は除く)

1 1～2冊	4 11～20冊
2 3～5冊	5 21冊以上
3 6～10冊	6 あまり本は買わない

F 5 1ヶ月あた
りに図書館で借
りる本の冊数
(千代田図書館
以外も含む)

- 1** 1～2冊
2 3～5冊
3 6～10冊

- 4** 11～20冊
5 21冊以上
6 ほとんど本は借りない

A. 2. 4 図書館周辺の通行者調査

問1. あなたは、千代田区役所内に併設されている「千代田図書館」を、これまで利用したことがありますか。（1つだけ）

- | | |
|----------------|-------------|
| 1 週1回以上利用する | 3 利用したことはある |
| 2 月に1～3回程度利用する | 4 利用したことはない |

付問1-1. (上記で4とお答えの方に) それでは、これまで「千代田図書館」を利用したことがないのは、なぜですか。（いくつでも）

- | | |
|------------------|------------------|
| 1 図書館の場所を知らなかった | 5 あまり図書が充実してなさそう |
| 2 自宅や勤務地から遠い | 6 あまりサービスがよくなさそう |
| 3 他の図書館を利用している | 7 たまたま機会がなかった |
| 4 図書館自体をあまり利用しない | 8 その他（ ） |

問2. 「千代田図書館」では、以下のようなサービスをこれまで行ってきていますが、あなたは、このことをご存知でしたか。知っていたもの全てお答えください。（いくつでも）

- | |
|---|
| 1 「PFIに関する本はあるか?」「＜木天蓼＞は何とよむか?」といった質問に答えるサービス |
| 2 都立中央図書館や他の市区町村立図書館所蔵の図書の取り寄せ |
| 3 インターネットによる本の貸出予約 |
| 4 3つとも知らなかった |

※木天蓼の読み方は「またたび」です。

問3. 「千代田図書館」の開館時間は、火～土が午前9時から午後7時まで、日曜が午前9時から午後5時までとなっていますが、これについてあなたはどのようにお考えですか。（1つだけ）

- | | |
|------------------|------------------|
| 1 適当だと思う | 3 もっと遅くまで開いた方がよい |
| 2 もっと早くから開いた方がよい | 4 わからない |

問4. 「千代田図書館」の蔵書に増やしてほしい資料はどれですか。（いくつでも）

- 1 就職活動に役立つ資料
- 2 起業・NPO 設立に役立つ資料
- 3 データベースの検索方法など調べ物のノウハウに関する資料
- 4 パソコンの使い方に関する資料
- 5 子どもの成長・子育てに役立つ資料
- 6 健康・介護のための資料
- 7 科学・技術系専門資料
- 8 人文・社会系専門資料
- 9 小説
- 10 趣味・娯楽
- 11 受験用参考書
- 12 五大紙（朝日，読売，毎日，日経，産経）以外の新聞（ ）
- 13 その他（ ）

問5. 「千代田図書館」を含めて図書館にあった方がいいと思うサービスを3つまでお選びください（3つまで）

- 1 電話やインターネットで予約した本の自宅への宅配サービス
- 2 駅や町中での本の返却用のポスト
- 3 図書館内のカフェや自販機
- 4 新着本のうち自分の興味に合う本の情報や，イベント・図書館情報を，電子メールで自動的に通知するサービス
- 5 自分のノートパソコンからインターネットに接続できるスペース
- 6 日経新聞記事データベースなどの商用データベースの利用サービス
- 7 神田古書街周辺の書店・古書店で購入できる本の検索システム
- 8 特にあった方がいいと思うものはない

図書館全般について，何かご要望等ございましたらご自由にお書き下さい。

--

F 1 性別

1 男性 2 女性

F 2 年齢

1 10代 4 40代 6 60代
2 20代 5 50代 7 70歳以上
3 30代

F 3 職業

1 会社員 4 自由業 7 学生
2 公務員 5 アルバイト・パート 8 無職 ⇒ F 5 へ
3 自営業 9 その他
6 専業主婦・主夫 ()

F 4 勤務地・
通学地

1 千代田区内 2 千代田区外

F 5 居住地

1 千代田区内 3 東京都内（23区外）
2 千代田区以外の区 4 都外

F 6 1ヶ月あたりの本の購入冊数
(雑誌は除く)

1 1～2冊 4 11～20冊
2 3～5冊 5 21冊以上
3 6～10冊 6 あまり本は買わない

F 7 1ヶ月あたりに図書館で借りる本の冊数
(千代田図書館以外も含む)

1 1～2冊 4 11～20冊
2 3～5冊 5 21冊以上
3 6～10冊 6 ほとんど本は借りない

**F 8 インターネ
ットの利用状況
(いくつでも)**

- | | |
|----------|------------------------|
| 1 | パソコン経由で利用している |
| 2 | 携帯電話経由で利用している |
| 3 | 利用したいと考えているが、まだ利用していない |
| 4 | 利用していないし、利用するつもりもない |

「新千代田図書館のあり方に関する検討」調査研究体制・経過

1. 調査研究の目的

千代田図書館の改築において、同図書館のこれまでの状況および内外の同種図書館の状況、動向を調査分析することにより、今後同図書館に期待される機能要件を明らかにして、主として機能設計的側面からの提案を行い、新千代田図書館に係る建築設計、システム設計等の進捗に資する。

2. 新千代田図書館検討委員会

委員（[] 内は執筆分担章節）

（国立情報学研究所）

根岸正光（国際・研究協力部長）[要旨]

山本毅雄（情報メディア研究系研究主幹）[3.4.4]

高野明彦（ソフトウェア研究系教授）[3.3]

相澤彰子（情報基盤研究系教授）[3.4.1-3]

辻 慶太（人間・社会情報研究系助手）[要旨, 2, 3.6, 4]

小西和信（開発・事業部次長）[3.2]

川瀬正幸（開発・事業部アプリケーション課長）[3.1]

（筑波大学）

葉袋秀樹（図書館情報学系教授）[1]

（日本大学）

宇於崎勝也（理工学部建築学科専任講師）[3.5]

事務局（国立情報学研究所 国際・研究協力部成果普及課）

大場秀穂（成果普及課長）

仲 和子（成果普及課長補佐）

細川聖二（企画調査係長）

3. 調査研究経過

平成 15 年 10 月 20 日～12 月 17 日：予備調査（千代田区，東京都古書籍商業協同組合，専門家（常世田良氏・菅谷明子氏）の意見聴取，立川図書館の視察等）

12 月 18 日：第 1 回検討委員会

12 月 19 日 ～ 平成 16 年 1 月 5 日：調査報告書骨子検討

1 月 6 日：第 2 回検討委員会

1 月 7 日 ～ 1 月 31 日：アンケート要領，調査報告書骨子検討

2 月上旬：調査報告書骨子・執筆分担決定，執筆依頼

2 月中旬：アンケート実施，結果集計

2 月下旬：調査報告書原稿とりまとめ

2 月 26 日：第 3 回検討委員会



新千代田図書館調査研究報告書
受託研究「新千代田図書館のあり方に関する検討」

発行日 平成 16 年 2 月 27 日

編集・発行 国立情報学研究所
新千代田図書館検討委員会

〒101-8430

東京都千代田区一ツ橋 2-1-2

Tel : 03-4212-2165 Fax : 03-4212-2180

E-mail : edu@nii.ac.jp

URL : <http://www.nii.ac.jp>