◆講義②〔図書館の組織経営とチームマネジメント〕への質問◆

質問１

経営の評価方法についておたずねします。
今後、電子図書を抵抗のない年代の利用者が増え、自動車運転免許返納等で移動手段を失う高齢者が増えることが想定する中、広い市域のだれ一人取り残すことのない図書館サービスを目指すためには、電子書籍の導入ともに、移動図書館車のアクセスポイントの増加が求められるのではないかと考えています。一方で、職員の勤務時間（図書館から離れた場所にサービスを届けようとすればするほど、移動時間の賃金がコストになる）や車両の維持管理費（燃料費や更新費用の高騰）を考えれば、移動図書館車の評価を貸出冊数としたとき、効率の悪いサービスのように見えてしまうのではないかと危惧します。本市では、公共施設の集約・再編成の検討に図書館も含まれており、サードプレイスとしての図書館の重要性も認識しており、新たな図書館が建築されれば、住民の利用は一時的に増えるとは思います。しかし一方で、市内の公民館・市民センターの中には図書室が消失した館があり、新たな図書館に来館できない地域の住民の本離れ、図書室離れに危機感を感じています。移動図書館車のようにアウトプットが目立たないサービスのアウトカムをどのように測定すべきか、ご意見をお聞かせください。

回答１

ご指摘のとおり、移動図書館車のようなアウトリーチサービスは、貸出冊数や利用者数といったアウトプット指標だけで評価すると、固定施設でのサービスに比べて効率が低く見える傾向があります。しかし、図書館の本来の使命は「できるだけ多く貸し出すこと」ではなく、「情報へのアクセス機会を保障すること」にあります。

そのため、移動図書館車の評価においては、アウトプットだけでなく、次のようなアウトカム指標を組み合わせて考えることが重要です。

① サービス到達度の評価
図書館から一定距離以上離れた地域の利用者数
高齢者、障害者、交通弱者の利用割合
移動図書館がなければ図書館利用が困難な住民数

例えば、「利用者の何％が図書館本館まで自力で来館できない人か」を把握できれば、単なる貸出冊数以上の社会的価値を示すことができます。

② 継続利用による生活変化の把握
アンケート調査により、
読書機会が増えた
外出機会が増えた
地域住民との交流機会が増えた
新たな学習活動を始めた
といった変化を測定します。

実際に、多くの自治体では移動図書館が「本を届ける車」ではなく、高齢者の見守りやコミュニティ維持の機能を果たしている事例があります。

③ 地域格差解消への貢献

本館の利用者だけを対象にすれば効率は高まるかもしれません。しかし、それでは来館できる住民だけが利益を受けることになります。むしろ、

全市域のどこに住んでも図書館サービスを受けられる

情報格差を縮小する

という観点から評価することが重要です。

※実践事例

鳥取県立図書館では、「貸出冊数」だけではなく、行政支援やビジネス支援、医療情報提供などの社会的効果を重視した評価を行っています。

また、全国の移動図書館では、高齢者サロンや公民館、福祉施設と巡回場所を重ねることで、貸出以外の交流機能や見守り機能も評価対象とする考え方が広がっています。

今後、電子書籍サービスの普及は重要ですが、高齢者人口の増加やデジタルデバイドを考えると、移動図書館と電子図書館は代替関係ではなく補完関係として整備することが望ましいと考えます。

質問２

当館の蔵書構成や購入図書の割合が、児童書や絵本に偏重していて改善が必要と考えていますがが、一方で市の財政状況の悪化から図書購入費を大幅に削減されています。歴史、社会科学、外国語で書かれた本など、自館に不足する分野のできるだけ状態の良い図書の寄贈を市民に呼びかける方法もあると思いますが、好ましくないものでしょうか。

回答２

寄贈を呼びかけること自体は必ずしも好ましくないことではありません。しかし、図書館の蔵書構成上の課題を寄贈によって解決しようとする場合には慎重な対応が必要です。

なぜなら、利用者からの寄贈資料は、

発行年が古い

状態にばらつきがある

特定分野に偏る

という傾向があるためです。

◎寄贈募集を行う場合のポイント

募集目的を明確に示すことが重要です。例えば、

「郷土史・地域資料」

「外国語資料」

「資格取得・就業支援分野」

など、不足している分野を具体的に示した募集が考えられます。

◎実践的な方法
　近年は「寄贈を受ける」だけではなく、
　　不要本を集めて古書販売する
　　図書館応援基金へ寄附してもらう
　　クラウドファンディングを活用する
といった方法も普及しています。特に蔵書構成の改善という観点では、「本そのものの寄贈」よりも 「購入財源への寄附」の方が計画的な選書を実施しやすい場合があります。

◎望ましい考え方
　まず蔵書構成の課題を数値化することが重要です。例えば、
　　NDC 分類ごとの蔵書比率
　　貸出比率との比較
　　予約頻度
　　リクエスト件数
などを分析し、その上で計画的な選書方針を策定することが望ましいでしょう。
　寄贈はその方針を補完する手段として活用することが適切であり、寄贈によって蔵書形成の主体性を失わないことが重要だと考えます。

質問３
地域課題等の解決に向けた合意形成支援について、質問いたします。
公民館においても地域課題に関する講座や事業が実施されています。
一方、図書館にも、地域課題の解決に向けた情報提供や合意形成の支援という役割があると理解しています。
公民館等で既に地域課題に関する講座が実施されている中で、図書館が行政の各担当課と連携し、地域課題をテーマとした講座を実施することには、どのような意義、メリットなどがあるのでしょうか。

回答３
　公民館と図書館は、ともに地域課題に関わる施設ですが、その役割には違いがあります。
　公民館は「人が集い、学び、活動する場」を提供することが主要な役割であり、講師や参加者同士の交流を通じた学習活動を得意としています。
　一方で図書館は、「多様な情報や異なる立場の考え方を提供する中立的な情報拠点」としての特徴があります。

◎図書館が関与する意義
　地域課題について議論する際には、
　　行政の考え方
　　専門家の見解
　　市民の意見
　　他自治体の事例

など、多様な情報が必要になります。
　図書館は、これらの情報を収集・提供することによって、住民が自ら考え、判断するための基盤を整えることができます。

◎実践事例
　例えば、
　　・空き家対策
　　担当課と連携し「空き家問題に関する講演会」を開催したり、関連図書の展示、法律相談会を、同時に実施する。

　　・防災
　　防災担当課と連携し、「ハザードマップ」「過去の災害記録」「防災関連図書」を集中的に提供する。

　　・健康づくり
　　保健部局と連携し、「がん検診」「フレイル予防」「認知症対策」に関する講座と資料展示を行う。

　このように、講座だけで終わらず、情報提供を継続できる点が図書館の強みです。

◎合意形成支援における役割
　地域課題には正解が一つとは限りません。図書館は特定の結論へ誘導するのではなく、
　　賛成・反対双方の資料を提供する
　　根拠となるデータを提示する
　　市民が自ら判断できる環境を整える
などの取り組みによって、地域の合意形成を支援します。

　その意味で、図書館が行政各課と連携した講座を実施する意義は、「学習機会の提供」そのものよりも、「住民が地域の課題を考えるための情報基盤を形成すること」にあると考えます。