

## (2) 図書館サービスについて

### ①個人貸出サービス

平成21年度の個人貸出総冊数は、3,507,185冊。平成20年度の3,487,141冊に比べ20,044冊増えている。

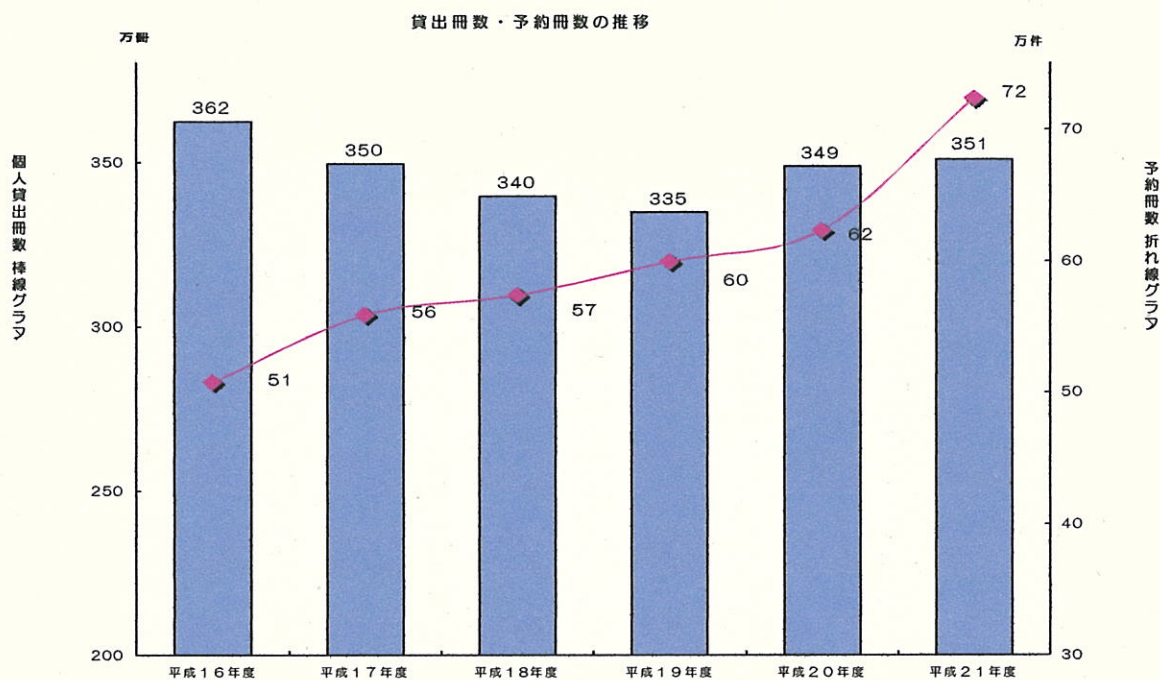
また、平成21年度の個人貸出人数は、1,003,883人。平成20年度の1,016,878人に比べ12,995人減少している。

平成21年度の平均年間開館日数は、285.7日（資料点検は行わず）。平成20年度は、年度末にコンピュータシステムのリプレイスと資料点検を兼ねて全館休館したため、267.3日開館。前年度と比較すると1館当たり18.4日増加した。

開館日数が増えたにもかかわらず貸出人数が減少したことについては、新型インフルエンザの流行により、来館者数に影響を及ぼしたことが考えられるが、平成20年度末のシステムのリプレイス以降、ホームページや音声応答サービス等を通じて、来館することなく継続貸出が可能になったことも要因としてあげられる。

※個人貸出における継続貸出総数（館内窓口78,927冊、Web87,889冊、計166,816冊）  
（貸出人数は集計不可能）

最近では図書館に求められるサービスも多様化している。インターネットや携帯サイトのリクエストサービスを最大限に活用し、迅速さや効率性を求める利用者の存在がある一方で、生活の一部として閲覧や調べ物等をしながらじっくりと図書館を利用する滞在型の利用者も増えている。これら数値にはあらわれない利用者のニーズをいかに把握し、サービス向上につなげていくかが継続的な課題である。



### <貸出室・一般図書コーナー>

成人書の全貸出冊数は、豊中市全体では前年比 374 冊減で、大幅に増加した前年度の貸出冊数を維持している。

しかし、館によつての増減の幅は顕著であり、増えた館は岡町、千里、服部、蛍池、庄内幸町図書館。減少が野畑、高川、東豊中、庄内図書館となっている。

平成 19 年度末の千里図書館のリニューアル以降、野畑・東豊中エリアの利用者が、千里図書館に足を延ばして利用するケースが増えているようである。

また、全体として 60 代以上、特に定年を迎えた団塊の世代の貸出が増えている。特に、利用が増加した服部や蛍池図書館では、セカンドライフを充実させる一つ的手段として図書館が活用されていると思われる。

個人の利用が減少している南部地域では、人口の減少も一因にあげられる。庄内・高川では、来館が困難な市民に対するサービスを充実させるため、高齢者福祉施設や乳幼児施設への団体貸出を精力的に行っている。これらの取組みを継続的に行いつつ、一方で個人の利用を増やす方法を研究し、利用傾向に地域性があるのかどうかなどの分析も含めて新たな方向を追求していく必要がある。

リクエスト利用の多い館にリクエスト本が集中し新刊書等に偏りが生じやすい問題については、システムの改変で改善しつつあるが、やはり返却の多い館に新鮮な本が集中する傾向にある。地域での格差を少しでも減らすために北部と南部での資料の交換など書架を新鮮に保つ手立てが必要である。図書購入費が潤沢でない現状では、利用の多い館だけに資料が留まらないよう配慮していくことも必要と考えている。

今後も、地域の課題解決型図書館をめざして、それぞれの館の特性を生かしたサービスに努める。

### <こども室・児童書コーナー>

児童書の個人貸出冊数は 942, 386 冊（対前年比 29, 806 冊増）であり、全体の貸出冊数の 27% を占めている。

図書の購入冊数は一般書 42, 245 冊、児童書 15, 000 冊で児童書の割合は 26% で、貸出冊数の比率とほぼ同じである。

年齢別の貸出冊数をみると、30 代が最も多くこの傾向はここ 5 年ほど変わっていない。この世代は一般的に子育て世代であり、5 年目を迎えた「子ども読書活動推進計画」の影響が少なからずあるのではないだろうか。

「子ども読書活動推進計画」に沿った関連事業や諸行事として、こども室担当者は、4 か月児健診時の「えほんはじめまして」の実施や子育てサロン、子育てサークルなどへの出前講座も行っている。図書館から出かけていくさまざまな取り組みをとおして、図書館をより身近に感じてもらっていると考えられる。

ここ数年この図書館の取り組みが定着してきたことにより、これらの諸行事がはじめて乳幼児を育てる保護者にとっては本や図書館に親しむきっかけとなり、こどもが手を離れた後も、継続して図書館を利用していることがうかがえる。

親子連れでの利用により乳幼児の利用が定着してきている一方、小学生になると、利用が減少

するが、21年度は、新型インフルエンザの流行により外出を控えなければならない状況が続いたことが大きく影響したものと考えられる。ただし、小学校中高学年や中学生の利用は年々減少傾向にある。行事を企画しても参加が伸び悩む状況が続いている。

乳幼児期、学童期、YA世代へと成長していくなかで図書館や本に親しむ習慣が失われないう、豊中では学校図書館の整備が進みつつあるとはいえ、公共図書館としてできる小中学生への対策にも力を入れる必要がある。

### <ヤングアダルトサービス>

ヤングアダルトサービス（YA）とは、こどもから大人への過渡期にあたる主に中学生・高校生世代を対象としたサービスである。

千里図書館ではリニューアルオープン以来YAサービスに力を入れて取り組んでいる。サービスの大きな柱に、YAコーナーの維持、YA! BOOKS 通信の継続的な発行、YA世代との繋がり構築、を挙げている。

コーナーの維持については、YA世代が興味を持つ各種テーマの本、小説、進路や仕事の本を揃えるよう努めた。

YA! BOOKS 通信については、平成21年度に3回発行し、近隣の中学校と高等学校計4校に配布した。通信では本の紹介のみならず、「コラボ祭り」のボランティアスタッフ募集、近隣のコンビニエンスストアの情報など様々な情報を発信し、また中学生・高校生からのイラストも掲載するなど、YA世代と地域を結ぶ媒体を目指している。平成21年度からは近隣の書店などでも配布し、地域の活性化にもつなげている。

YA世代との連携については、平成20年度に続き、「コラボ祭り」でのえほんカルタボランティアスタッフに中学生・高校生が参加したほか、高校のダンス部の発表も実現した。また、千里図書館を利用している高校生にインタビューを実施し、高校生からの直接の声を聞き、通信に掲載した。今後も引き続きYA世代と地域を巻き込んでのサービスに力を入れたいと考えている。

平成21年度のYA対象年齢（13歳～18歳）における貸出人数は36,383人、また、貸出冊数は114,000冊であった。そのうち、千里図書館での貸出人数は7,849人（21.6%）、貸出冊数は26,466冊（23.2%）と最も多い。

YAコーナーの充実が、貸出冊数増加（対前年比6,980冊増）の要因のひとつと考えられる。

市内の他の図書館においても、YA世代に向けて個々に工夫を凝らし、読みものを中心にYA向けの棚を設置している。

今後は千里図書館の取組みをひとつの事例として、各図書館においても、より一層の細やかなYAサービスを展開していく必要がある。

## ②団体貸出サービス

学校、放課後子どもクラブ、幼稚園、保育所（園）、子ども文庫及びおはなしボランティアグループ、高齢者施設、読書会等自主的な活動グループで10人以上の利用者を有する団体に資料の団体貸出を行なっている。貸出の期間や冊数は利用団体の種別ごとに定められており、図書館では選書の補助などを行っている。

### <学校図書館>

平成17年4月には小・中学校59校に学校司書が全校配置された。近年は学校図書館間でも資料をやり取りすることも増えたためか、公共図書館からの資料提供はやや減少傾向で推移していたが、平成21年度よりインターネットからの継続貸出ができるようになり50,448冊（新規貸出40,913冊、継続貸出9,535冊）となった。

学校図書館の蔵書の補強を目的に、平成15年度からは学校司書の配置3年未満の学校図書館に対して読みものなどの長期貸出を実施してきた。平成21年度からは1学期ごとに上限50冊の長期貸出を試行した。今後、よりよい形で実施していけるよう内容を検討していく予定である。

豊中市においては学校図書館は平成5年から、学校図書館司書の配置が始まった。この前年に、箕面市において学校図書館専任職員の配置がスタートしていた。これらの動きの前段としては、大阪子ども文庫連絡会による府内学校図書館の実態調査があり、「学校図書館を考える会・近畿」や「学校図書館を考え専任司書の配置を願う市民の会」等の市民団体の活動による機運の高まりがあった。

毎年数校ずつ専任学校司書の配置が進むなかで、公共図書館としてできる資料・情報の提供・支援を模索しつつ、平成12年度までは、主に岡町図書館・団体貸出室がサービスを実施していたが、平成13年度からは市内9館でそれぞれ担当エリアの学校図書館を分担している。毎年各地域で学校図書館司書と公共図書館司書との懇談会を行い、情報交換の場としている。また、新任学校司書研修への協力をしている。21年度は司書教諭の研修にもはじめて関わった。

平成21年度の懇談会では、各小学校で行われている「朝読」の実施状況や互いの活動・利用状況について報告と意見交換を行った。中学校司書との懇談会も前年度から継続して実施した。

また、平成13年の5月から義務教育課の資料運搬システムにより週1回の学校への物流便が始まり、同年11月にはインターネットによる蔵書検索・予約サービスを開始した。

この仕組みを通じ、児童・生徒の読書活動を支援するとともに調べ学習等の授業への資料提供を行っている。今後は、資料運搬システムの効果的な運用や、学校図書館を通じての教職員向けサービスの展開も課題となっている。

### <放課後子どもクラブ・幼稚園・保育所（園）等>

平成21年度の保育所（園）の貸出冊数は27,426冊（対前年比4,018冊増）、幼稚園は2,645冊（対前年比643冊増）となった。平成19年度より民間保育所（園）で出前おはなし会「おはなし会がやってきた！」や私立幼稚園教諭・民間保育園保育士向け絵本講座（保育士向けには平成20年度より）を実施してきたことが、定期的な団体貸出の利用につながってきたと考えられる。また、平成21年度より「幼稚園教育要領」と「保育所保育

指針」が改定され、それぞれにおいて絵本や物語などに親しむことについて言及されたことも一つの要因としてあげられるだろう。

放課後こどもクラブの平成 21 年度の貸出冊数は 12,706 冊（対前年比 1,816 冊減）、配本校は、全 41 校中 40 校となった。読み聞かせのボランティアグループへの貸出冊数は 10,532 冊（対前年比 611 冊増）となり、増加の原因としては小学校の朝の読書の時間等でボランティアとして活動する市民（主に保護者）が増え、「おはなしボランティアグループ ポケット」にも多数の新規メンバーが加わったこと等が考えられる。今後も引き続き本や情報、研修の機会を提供し活動の支援に努める。

また、蛭池人権まちづくりセンター、豊中人権まちづくりセンター児童館に対しても、行事や取り組みに必要なテーマの資料を貸出している。特に、平成 21 年度は豊中人権まちづくりセンター児童館で、子どもたちと保護者の有志により図書室がリニューアルされ、新しい図書室用に貸出を行った。

#### <子ども文庫>

平成 21 年 4 月現在、13 ヶ所の子ども文庫があり（うち、豊中子ども文庫連絡会加入は 10 ヶ所）それぞれの地域で子どもに本を手渡し、子どもの育ちを見守る活動を長年にわたって行っている。子どもたちの身近な居場所として、また子どもを取り巻く大人たちの交流の場として地域に根付いている文庫活動を支援するために、長期の団体貸出や必要なテーマの資料を提供している。平成 21 年度は 5,930 冊の貸出があった。

#### <福祉施設>

福祉施設、高齢者施設への団体貸出も、市内 9 館でそれぞれ実施している。福祉施設は、岡町図書館で「みらい」へ配本、「たちばな園」は来館での貸出を行っている。高齢者施設は、高齢者人口増にともない近年地域に新たに増設され、図書館利用への需要も増してきている。現在、各館の窓口で施設職員が申込み、施設利用者が職員とともに来館し貸出する場合と、施設に対して図書館で希望するジャンルに沿い選書したものを、まとめて貸出する場合がある。

庄内図書館では、「ほづみ老人ディケアサービスセンター」へ、年 3~4 回約 1200 冊貸出している。東豊中図書館においても、2 か所（ベネッセくらら桃山台、チャームスイート緑地公園）に毎月団体貸出しており、また来館による利用の施設もある。高川図書館では、同建物内にある、高川地域福祉活動支援センターなど貸出をしている。

今後も各施設と連携しながら、需要に合わせたサービスの在り方を探っていきたい。

#### <読書会>

4 人以上のメンバーで読書活動を行なうグループに対し、一度に複数の本を貸出している。図書館から 13 の読書会グループに、684 冊を貸出した。会場として集会室等を提供している。近年、資料の複本購入数が減少しており、府立図書館を含め近隣の自治体各市においても資料費削減の傾向は同様で、希望された本をまとめた冊数提供することが徐々に難しくなっている。

### ③動く図書館による巡回サービス

図書館の未整備地域と図書館利用が困難な子どもたちが通う施設に巡回を行っている。

#### <一般ステーション>

図書館から遠く離れた地域の市民に、動く図書館「とよ1ぶっくる」が約3,000冊の資料を積んで市内を巡回し、貸出を行っている。動く図書館の駐車場所をステーションと呼び、現在は18ヶ所を約4週間に1回巡回している。

#### <施設ステーション>

図書館への来館が困難な子どもたちの通う施設に、動く図書館「とよ1ぶっくる」が巡回し、資料の貸出を行っている。平成21年4月現在、市立保育所3ヶ所、民間保育園3ヶ所、支援学校2ヶ所・障害児通園施設2ヶ所へ約4週間に1回巡回している。

平成21年度、動く図書館の年間貸出人数は8,960人（前年比732人増）、年間貸出冊数は81,375冊（前年比11,989冊増）。平成20年度に動く図書館車「とよ1号車」の更新、及び図書館コンピュータシステムのリプレイスと資料点検に伴う休止期間があったため減少していたが、通常の巡回体制に戻ったため増加した。しかし、更新前の平成19年度から比べても貸出人数、貸出冊数共に増加しており、新車両での行事参加（地域子ども教室カーニバルでの「とよ1ぶっくるがやってきた！」他）やオリジナルキャラクターの作成などPR活動の成果と考えられる。

また、施設については平成20年度に行った民間保育園への調査結果を元に、新たに夢の鳥保育園への巡回を開始した。それを含めた保育所4ヶ所では、卒園する園児のクラスを対象に、今年度末もおはなし会を実施した。さらに、支援学校・障害児通園施設では、「おはなし会がやってきた！」による出前おはなし会も行なった。

### ④図書室

いぶき図書室には約6000冊の資料があり、週2回、水曜日と土曜日の午後1時から5時まで開室している。また、第1・第2水曜日にボランティアの協力を得ておはなし会を行っている。いぶき図書室の一日あたりの平成21年度貸出冊数・人数は前年度より20%程度減少している。原因として青年の家いぶきの空調工事のための休室期間が3か月あったことが考えられる。なお、休室期間中は隣接する武道館ひびきでリクエスト資料の受け渡しなどのサービスを行った。

平成20年12月、豊島西小学校内に開室したバス図書室は、車内に約2000冊の資料を備え、週1回、日曜日の午後2時から4時まで開室している。車両更新にともない廃車となった動く図書館車旧「とよ1号」を、図書館未整備地域の小学校校内に設置し、図書室として活用するものである。今後もより多くの市民に利用していただけるよう、PRを行う必要がある。

## ⑤レファレンスサービス

読書相談・日常における疑問調査・調査・研究などについて、資料、情報の提供や関連機関の紹介をおこなう業務がレファレンスサービスである。たとえば利用者から本の所在をたずねられたときに書架へ案内することも広義のレファレンスである。

利用者からの働きかけに応じて適切な資料を探し出し、提供する作業について、豊中市立図書館では平成19年度より参考室（参考図書コーナー）および貸出室カウンターにおいて詳しく統計を取っている。調査・研究のための資料・情報提供のレファレンスをはじめ、書架・所在案内、書架・書庫からの出納件数、施設案内なども利用者からの問い合わせ項目として設けカウントしているが、総数において37,941件から35,808件へと昨年に比べ、2,033件の減少傾向がみられた。

利用者が事前に図書館ホームページで資料の所在を検索し、来館することなくインターネット上でリクエストをおこなうなどの事例が増加傾向にあり、資料について対面や電話で検索して案内をする件数が減少していること、また、カウンターでの業務が混み合い、その場での件数の集計や記録が十分にできなかった館があることも要因と考えられる。集計の工夫と、さらなるレファレンス業務のPR強化を図りたい。

平成21年9月より豊中市立図書館ホームページからレファレンスを受付ける「e-レファレンス」サービスを開始した。平成22年6月現在のところ利用件数は22件であった。より多くの利用者に認知されるよう、ホームページでのPRにも工夫が必要であろう。

「豊中市新聞記事見出し検索」は昭和63年の野畑図書館開館当初より参考室で蓄積してきた新聞記事の電子ファイルを活用し、以降新システムで取り込んだ新聞記事についても、平成22年3月2日よりホームページから検索ができる状態であるが、アクセス件数は開始ひと月の平成22年3月末で509件あった。

また、同時期より図書館・行財政再建対策室・総務部人材育成室職員研修所・政策企画部情報政策課が共同で「庁内仕事応援サイト」を市役所内のLAN環境に開設・試行した。「庁内レファレンス」「テーマ別新着リスト」「新聞記事見出し検索」などのコンテンツを図書館が提供している。

## ⑥リクエストサービス

希望の本が書架に見当たらない時等、1人10点までの範囲でリクエストができる。

リクエストサービスの受付方法は、図書館カウンターでのリクエスト票によるもの、OPAC（館内利用者用パソコン）、Web（図書館ホームページ）と携帯サイトからの方法などがある。

21年度リクエストの総受付件数は723,038件で、前年度より約10万件の大幅な増加（対前年度比16%増）である。次の縦棒グラフからも読み取れるように、カウンターとOPACでの受付件数は例年とあまり変化が見られず横ばい傾向であった。しかし、Webによるリクエスト件数は毎年一貫して増加傾向にあるが、今回は対前年度比18%増と大幅な伸びとなっている。

この理由として、図書館ホームページの更新によって、蔵書検索画面の使い勝手がよくなり、より手軽にリクエストができるようになったことが考えられる。

また、携帯サイトからのリクエスト受付も、今回が実質初年度として11,473件であるが、今後も時間や場所などに制約されない携帯サイトの利便性が浸透していくにつれ、受付件数もさらに増加していくと思われる。

一方、インターネット上で簡単にリクエストできることで、ベストセラー本などにリクエストが集中し、今まで以上に資料提供に時間がかかる実態もある。このため限られた資料費の中で資料の提供までの時間を少しでも短縮するため、メールによる資料の確保連絡や督促などを行っている。また、図書館システムの更新により、Web などからリクエストされて確保した資料には、自動的に取置き期限日を設定し、リクエスト資料の回転率を上げる工夫をしている。

リクエストサービスには、豊中市に所蔵していない資料を他の自治体等から借用する相互貸借サービスがある。大阪府立図書館からは、各市へほぼ週1回協力車により資料が搬送されており、平成21年度は豊中市立図書館全体で、2,771冊を借り受けた。このほか、箕面市・吹田市との近隣三市間相互で連絡車を運行しているほか、大阪市・堺市・枚方市等とも定期的に協力貸出を行っている。豊中市立図書館から他自治体に貸し出した資料は、4,506冊であった。

### 予約冊数の推移（方法別）

