

公共図書館見学報告
- コンシェルジュのいる図書館 -

利根 玲子

2012年11月、千代田区立千代田図書館を見学することができた。この図書館には「コンシェルジュ」と呼ばれる図書館利用の案内人がいる。先ず、コンシェルジュの案内を中心にこの図書館を紹介したい。

1. 施設について

23階建区役所の9,10階に位置している。9階は大きく2つのゾーンに分かれており、10階には子ども室がある。

1) 調査研究ゾーン(9F)

- ・ ビジネス図書、レファレンス資料など、ビジネスに役立つ資料を排架
- ・ オンラインデータベース専用のPCやインターネット利用設備(電源・ネットワーク接続)がある。
- ・ 出張古書店コーナー、地域に関連する作家の研究展示などもこのゾーンにあった。見学時には古書店が落語に関する資料の紹介、「谷崎潤一郎と映画」を展示中

2) 一般開架ゾーン(9F)

- ・ コンシェルジュブースがある。
- ・ 一般図書をはじめ、文庫コーナー、雑誌コーナーがある。
- ・ 中高生を意識した資料、コーナーあり。
- ・ 読書スペース、窓から皇居の緑が見渡せ、素晴らしい展望が開ける。

3) 子ども室・児童書コーナー(10F)

- ・ 靴を脱いでゆったりとできるようになっているゾーンがある。
- ・ 保護者は子ども、子育て関連の資料を見ることができるスペースがある。

4) その他

- ・ 天板のない書架で高さ150cmとなっており、館内が明るく開放感のある閲覧室となっていた。
- ・ ゾーン毎に書架の側板の色が異なり、調査研究ゾーンは赤、一般開架は緑、子ども室は黄と各部屋の区別がつきやすくなっていた。

2. 運営のコンセプトとサービス

5つの機能コンセプトを中心に住民(4万8千人)と地域への勤務者(85万人)へのサービスを対象としている。

- 1) 千代田ゲートウェイ(千代田区の地域情報(地域産業)の発信、地域の(古)書店と連携した書籍の入手をサポート)
- 2) セカンドオフィス(ビジネス支援:資料整備。セミナー開催、22時まで開館)

3) 区民の書斎(読書空間の提供、中高生向け資料)

4) クリエイトする書庫(区内資料による研究の場の提供、地域・歴史的資料の充実)

5) キッズセミナーフィールド(保護者への知識提供、読書支援、託児サービス等)

以上、5つのコンセプトを具体化したものの一つとしてコンシェルジュがいる。コンシェルジュは私たちのような見学者に対する館内ツアーを行い、その中で5つのコンセプトがいかに現実的なサービスとして実行されているかを案内してくれる。また、コンシェルジュは情報発信、本と利用者を結ぶ役割を果たしている。例えば、利用者に近くのおいしいカレーのお店を紹介する冊子を作成、コンシェルジュカウンターから見える皇居・北の丸公園の紅葉の様子を紹介、園内の四季の見どころを取材し、イラストや写真で紹介をする企画などがある。また、地域産業の一つである古書店と利用者の必要な資料を結びつけるなど非常にアクティブな行動をしている。

3. 感想

公共図書館の最先端のサービスを行なっている千代田区。従来の貸出サービス中心から、コンシェルジュによる情報発信をはじめ企画展示の充実に目を見張るものがあった。また、指定管理制度を取り入れ、運営に対するコンセプトをはっきりさせ、その運営目的に的を絞ったサービスを行なっている。

企画展示については大都会の図書館であることを最大限に活用していた。そのまま、地方の公共図書館で活用できるものではないが、多いに刺激を受けた。また、業務を行なっている会社に企画・広報の機能を担う企業が含まれており、図書館サービスに特化した企業と共同で運営していることも、これまでの委託による図書館運営以上の成果をもたらしていた。



千代田区立図書館ホームページ <http://www.library.chiyoda.tokyo.jp/index.html>

(とね・れいこ 株式会社クレオテック)