



和歌山市議会議員戸田正人
市政報告通信第9号
発行者：絆クラブ
編集：戸田正人

佐賀県武雄市民図書館はレンタルショップのTUTAYA（株式会社CCC）に業務委託をしました。それが、今では公共図書館という垣根を越えて武雄市のシンボリックな存在になり、利用者、観光客、市民に大変好評を得ているようです。

また、武雄市の情報発信においても従来の市政便りやテレビでの情報発信だけでなく、SNSの草分け的存在のフェイスブック（インターネット）を通じて市政情報を発信する形をとり、双方とも全国初となる斬新なモデルである事業内容でありました。ここに調査内容を報告いたします。

【調査内容及び所見】

日 程	2013年7月17日（水）～18日（木）
調 査 先	佐賀県武雄市
調査事項	武雄市図書館（武雄市） 武雄市フェイスブック・シティ課（武雄市）

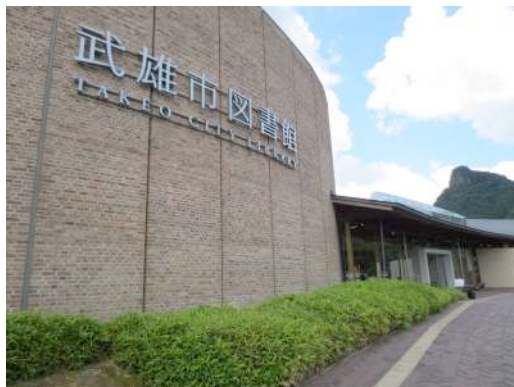
○武雄市

市の概要

- ・ 人 口 50,699人（平成22年国勢調査）
- ・ 世 帯 数 16,674世帯（平成22年国勢調査）
- ・ 面 積 195.44km²
- ・ 議会関係 議員数26人
常任委員会（総務、産業経済、福祉文教、建設の4委員会）
議会運営委員会

*** 武雄市図書館 ***

<武雄市図書館について>



武雄市図書館は、「もっと多くの方に利用していただきたい」という思いから、365日・年中無休を目指し、行政でできなければ民間の力でということで、より市民価値の高い施設として運営するにあたり、CCC（カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社）が運営する「代官山蔦屋書店」のコンセプト及びノウハウを導入し、

企画及びそのための重要な手段として附属事業を展開することについて、武雄市とCCCが平成24年5月4日に提携することで合意した。

<運営開始までの経過>

平成24年5月4日	CCCと基本合意の締結
6月定例会市議会	図書館歴史資料館設置条例の一部改正（指定管理者制度の導入）
7月臨時市議会 （7月18日）	CCCを指定管理者に指定
平成24年8月31日	協定書の締結
9月定例会市議会	改修、空間創出、システム更新、ICタグ貼付等の予算計上
11月～3月	<u>改修工事・システム更新等</u> （図書館歴史資料館5カ月間休館、臨時図書館11月15日～2月28日開設） <u>図書の移動作業（搬出・搬入・タグ貼）</u> （工事及び図書へのICタグ貼付作業等により北方西体育館へ搬出）
3月29・30・31日	内覧会・見学会
平成25年4月1日	指定管理者による運営開始

＜提携により実現する9つの市民価値＞

1. 20万冊の知に出来る場所（開架10万冊から20万冊へ）



基本、全てを開架することで、様々な市民ニーズに応える。また、後述する独自の分類法により、20万冊という書籍の中からも利用者が容易に目的の書籍を探し出すことができる。

2. 雑誌販売の導入



雑誌販売に関しては、市内業者の反対も実際あったとのことだが、雑誌の種類を100種類から600種類に増やし、市内業者を通じて購入することで、WIN-WINの関係を生み出している。

3. 映画・音楽の充実



映画・音楽の充実は、「新図書館構想に対する市民の期待度」のアンケート調査でも、新しいサービスで期待するものの第2位となっており、それだけ市民の要望が多かったサービスであることが分かる。書籍もあり、映画・音楽もレンタルできるのがTSUTAYAであり、ここでも、従来の図書館という概念は捨て、市民ニーズにとことんこだわった図書館であることが分かる。

4. 電子端末（i-pad）を活用した検索サービス 館内に i-pad を活用した検索機を30台導入して

いる。また、自宅のパソコン、携帯電話からも検索システムにアクセスでき、希望の書籍を探ることができる。実際、スムーズに検索することができる、在庫状況やどこにその書籍があるのか、簡単に知ることができた。

5. 文具販売の導入

書籍販売と共に文具の販売もCCCとの間で合意済みとのことだが、まだ実際には販売されていない。

6. スターバックスの出店（カフェ・ダイニングの導入）



当図書館の目玉のひとつであり、市民が最も期待しているサービスである。「ライブラリー&カフェ」のイメージのもと、コーヒーを買えば本をカフェ席で読むことができる。破損や汚損があった場合どうするのかとの質問があったが、よほどの破損や汚損がない限り、弁償の必要はないとのことである。実際、スターバックスがあるから来るといった人も多く、スターバックス武雄市図書館店の売り上げは全国4位であるとのことである。（ちなみに1位は渋谷、2位は代官山、3位は六本木で4位が武雄、5位が横浜と続く・・・）

7. 代官山蔦屋書店のノウハウの導入



(1) 自動貸出機

人件費の削減が目的ではなく、司書を貸出業務から解放し、仕事量を軽減することで、

本来の司書としての業務（資料の収集・整理、レファレンスなど）に集中できるようにするのが目的である。

（２）分類法（ジャンル改革）



従来は日本十進分類法でジャンル分けされ、分類されていたが、利用者が探しやすいように武雄市図書館オリジナルのジャンルを作り分類している。例えば、「釣り」の本を探す場合、日本十進分類法では「芸術」

の場所に分類されている。しかし、武雄市図書館では「趣味・実用」の場所に分類されていて、市民の感覚で分類されているので探しやすくなっている。

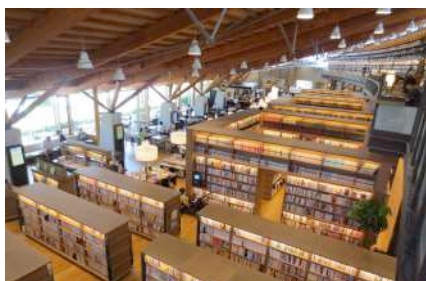
（日本十進分類法）

総記、哲学・宗教、歴史・地理、社会科学、自然科学、技術、産業、芸術、言語、文学

（武雄市オリジナル分類法）

旅行、料理／食、人文、児童書・絵本、コミック、文学・文芸書、デザイン・アート、建築、趣味・実用、社会、医療・看護福祉、自然科学、技術、産業、PC、歴史・郷土、ビジネス、語学・参考書、政治・国際、経済、法律、教育

（３）



空間デザイン

蔦屋書店代官山店の雰囲気が「市民のため

の図書館」のイメージと完全に一致したことから武雄市図書館にも同じ雰囲気を導入した。また、そうすることでデザイン料を軽減することもできたとのことである。

8. Tカード、Tポイントの導入



Tカードを図書館にも導入することで、例えば、自動貸出機で本を借りた場合、1日1回に限り3ポイントが付与される。CCCが運用しているポイントカードシステムを導入するにあたり、行政の関知できないところで個人の氏名、住所などはもちろん、利用者の貸出履歴等の個人情報が外部への漏えいが危惧されることについて、CCCが履歴等のデータを営利目的のために利用することはなく、そのような問題が起きれば蔦屋書店自身が信頼を失うことになるので、万全を期しているとのことである。

また、図書利用カードは利用者の選択制となっており、「Tカード」とTポイント機能がない「図書利用カード」から選択できる。これまでの実際の選択率を見てみると、Tカードが95.5%、図書利用カードが4.5%と圧倒的にTカードを選択する利用者が多い。利用者の感覚として、個人情報問題を深刻に思っている人よりも、より便利な方を選ぶ人の方が多いことが分かる。



9. 開館時間の拡充

平成18年度まで年間270日だった開館日を平成25年度より年中無休の365日

開館を実現した。休館日を減らす取り組みとして、祝日開館の実施、特別整理期間の日数短縮、燻蒸方法の変更などを行った。

また、開館時間も以前は10時～18時の8時間だったものを9時～21時の12時間へと拡大させた。

<主な質疑応答>

Q. 館内でコーヒー等を飲むことについて。

A. 全ての場所で飲み物を飲むことができる。また持参のものでも水筒や蓋付きのペットボトルであればOK。

Q. 行政財産の目的外使用について。

A. スペースに対しての使用料を徴収している。売上とは無関係。

Q. CCCとしては、全国のロールモデルにしたいとのことだが、導入を決める基準について。

A. 基準はなく、人口など調査をして個別に検討して決定する。

Q. (1) 職員のシフトについて。

(2) 休館日ゼロという中での蔵書・書架整理について。

(3) 行政・民間の職員の職務の棲み分けについて。

A. (1) シフト制を導入し、必要な人員を適切に配置している。

(2) 時間の効率的な利用、人員配置の工夫。

(3) 接客は共通、専門的なことは司書が行っているが、誰もが仕事の区別なく全ての仕事をできるのが目標。

Q. 新図書館構想を実現させるにあたり、CCCありきのやり方ではなかったのか。また、議会での反対はなかったのか。

A. 武雄市としては、特に365日開館を重視しており、その条件を満たす一つとして蔦屋書店が候補にあがった。議会においても、賛成・反対もあったが、審議を重ね、進めることができた。

* 武雄市フェイスブック・シティ課 *

<フェイスブック・シティ課について>



○フェイスブックの活用

- ・ 行政情報、観光情報、武雄市の風景等の発信
- ・ 災害時の情報発信

○ファン数

- ・ 約23,400 (H25.3月末現在)

○月間投稿数

- ・ 月平均100件以上の投稿 (1日3、4件)

<武雄市流「しゅ・は・り」(守・破・離)>

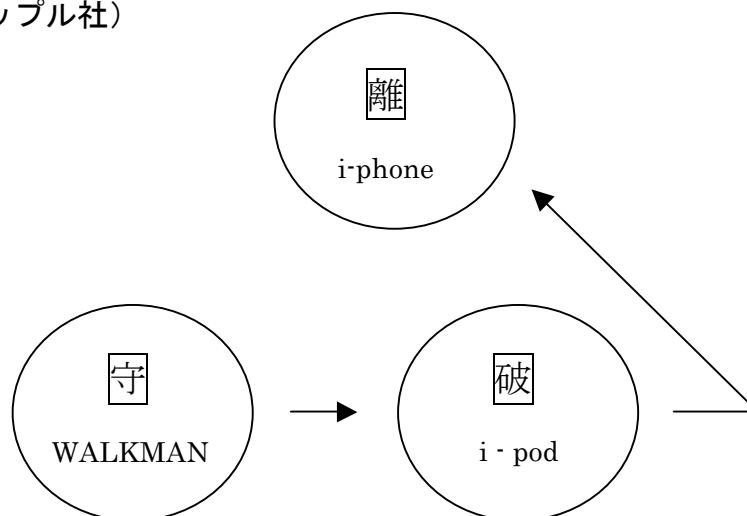
守破離思想とは、日本での茶道・武道・芸術等における師弟関係のあり方の一つ。その思想を武雄市でも取り入れ、市政に生かしている。

守・・・既存のものを使う

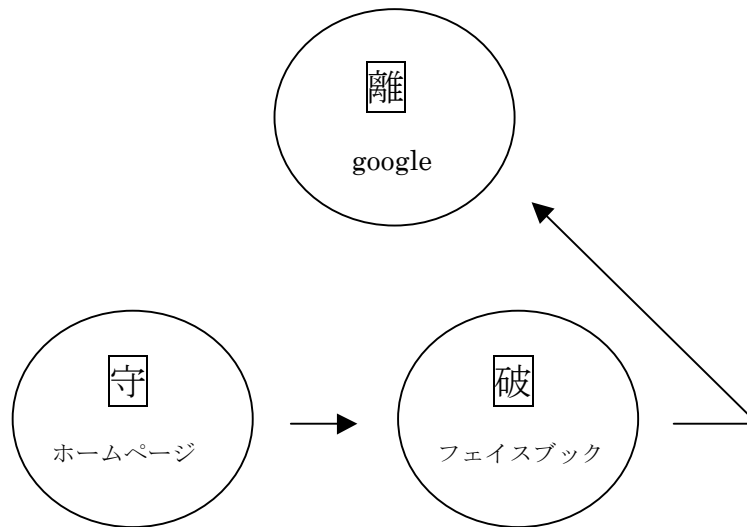
破・・・既存概念を打ち破る

離・・・その概念から抜け出す

(例：アップル社)

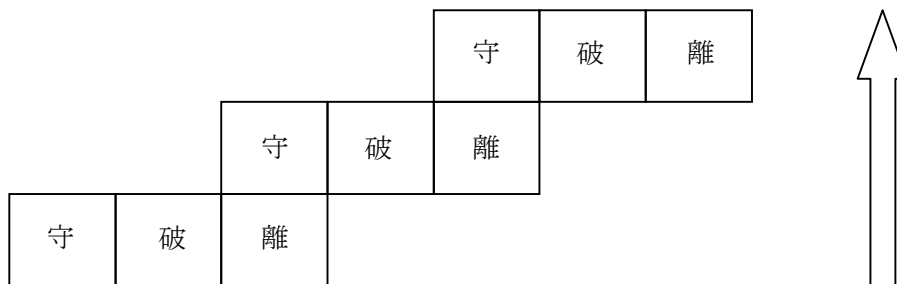


(例：武雄市)



(離 もいつかは 守 へ)

付加価値を高めていくプロセスの中で、**離**であったこともいつかは**守**となり、また新たなレベルアップが図られていく。



<なぜフェイスブックか？>



↑ 樋渡啓祐 武雄市長

樋渡啓祐市長の一言「フェイスブックにハマっている」がスタート。ハマっているだけではなく、以下のメリットが挙げられる。

- ①コミュニケーションの活性化
- ②情報提供の機動力を高める
- ③低コストでSNSを導入できる

(①コミュニケーションの活性化)

と

市民の方から、お褒め、苦情、意見、提案をリアルタイムに受け取ることができる。平成23年7月末まで運用されていた従来のホームページでは、情報が欲しい人のみアクセスするツールだったが、フェイスブックに移行されることによって情報が自動的に拡散され、その情報がフェイスブックの友達からさらに拡散される。実際、ホームページを運用していたときは、アクセス数などから推定して5万人の目に触れていたものが、フェイスブック移行で300万人の目に触れるようになったとのことである。

(②情報提供の機動力を高める)

発

フェイスブックのリアルタイムに更新できるメリットを利用して、情報を信じている。例えば、大雨などの際、市内のどこが冠水しているかという状況を地図付きで発信している。また、情報は30分毎に更新し、市民はもちろん、武雄市を訪れる方も参考にできることから、大変好評である。

(③低コストでSNSを導入できる)

フェイスブックのアカウントの登録は無料。職員390人全員がアカウントを取得している。庁内職員用のグループウェアもフェイスブックに移行しており、報告や議事録、懇親会のお知らせなど職員同士の連絡もフェイスブックで行っているが、それにかかる経費はゼロである。

<武雄市SNSの活用の経過>

平成21年 7月	たけおブログ開設
平成22年 9月	たけおブログ&Twitter 開設 全職員 Twitter アカウント取得
平成23年 8月	武雄市公式ホームページの完全フェイス

	ブック化、フェイスブック係設置
平成23年11月	F & B良品オープン
平成24年 4月	フェイスブック・シティ課設置 全職員フェイスブックアカウント取得

<リスク、リスクと言われるが・・・>

- ・フェイスブックは外国のサービスだが大丈夫か？

→フェイスブックというよりパソコン自体アメリカのOSを使っている。

- ・セキュリティは大丈夫？

→住民情報を扱うにあたり、情報教育を徹底すれば大丈夫。

- ・フェイスブックは民間のサービスなので突然終了してしまうのでは？

→フェイスブック人口は、中国、インドに次ぐ11億人で、それだけの人が利用しているサービスが突然終了するとは考えにくい。また、ホームページのバックアップも持っている。

<それでも、やっぱりフェイスブック！！>

情報発信とは、「24 365」、

「共感」を発信することである！！

いつか住んでみたい、いつか行ってみたいと思わせる「共感」情報を発信するのが、情報発信である。また、24時間365日、市民への情報発信や市民からのコメントや情報提供に対応するという意識を職員1人1人が持つことが大切である。