

やっていますこんなサービス！

## 図書館資料の宅配サービスについて

中 村 美 鈴

### 事業目的

市川市中央図書館では、図書館で所蔵している貸出し可能な図書や雑誌、AV資料を自宅にお送りする宅配サービスを平成18年10月より開始している。このサービスは県内では佐倉市に次ぐ事業であるとともに、サービス対象者を市内在住者のほか在学者・在勤者に広げ、直接来館することのできない多忙な利用者の便宜を図り、また併せて図書館資料の活用を図り、サービスの輪を広げることを目的としたものである。

### 経緯

先に宅配サービスを実施している宇都宮市立図書館や逗子市立図書館・日光市立図書館等の先進事例を調査した。また本市は市民サービスの質的な向上や地域経済の活性化、行政運営の透明化・効率化を図る目的のためITを活用した電子自治体の取り組みを進めている。平成17年に行なわれた「ITを活用したコンビニでの市民サービス検討プロジェクト」に図書館から1名参加した。この会議の最終提案書において図書の受け渡しについては、「コンビニで行うよりも他の施設で実施する方法や運用を再考する方が、より地域性に合致し市民の利便性を向上させることができると考えうる」とされ、最終的に「宅配」を選択した結果となった。その後、平成18年に本市事業eモニター  
(<https://www.e-moni.city.ichikawa.chiba.jp/em/>)

において宅配に関する質問を実施したが、ぜひ利用したいという回答が全体の1/4を占めた。その後も宅配サービスを実施している先進事例をいくつか調査し、同年10月から実施した次第である。

### 利用方法

- (1) サービス対象者  
当館利用登録者のうち、市内在住・在学・在勤者
- (2) 対象とする資料  
図書館所蔵の貸出し可能な全資料と相互貸借資料
- (3) 申し込み方法  
図書館カウンター及び、インターネット
- (4) 受け取り  
中央図書館から料金着払いで発送し、利用者は宅配業者に料金を支払い予約資料を受け取る。貸出期間は20日間とする
- (5) 返却  
最寄りの図書館や返却ポスト（図書館類似施設でのAV資料・相互貸借資料の返却と返却ポストでのAV資料の返却は不可）、又は宅配による返却も可能。ただし料金は送り主負担（元払い）とする。

## 効果

従来のように受け取りのために図書館や関連施設まで保管期限内に出向くといった利用者の手間を解消し、自宅にしながら予約から貸出までを可能にしたことは、日頃図書館を利用できないビジネスマンや図書館や関連施設から遠距離に住んでいる利用者にとっては大変便利なサービスといえる。このことは、このサービスをよく利用される地域が、図書館未設置域である本市北部地域の利用者が多いことからもうかがえる。また自宅以外の勤務先などを受取り場所に指定できるなど、利用者のライフスタイルにあったものといえるであろう。実際どのくらい利用されているかということ、サービス開始の平成 18 年 10 月から翌年 10 月まで延 100 人からの申し込みがあり、約 250 冊宅配を行った。

## 今後の課題

配送料金は市内 300～350 円、千葉県内 350～450 円かかるため、これがこのサービスを利用する上での支障と考えられる。そのため現在利用している方は、必要に迫られている利用者や本当にこのサービスを欲している方のみ利用されていると思われ、気軽に利用できるサービスと呼ぶにはまだ遠い。また、業者提携が 1 年更新のため価格の変動も有り得る(本市図書館では来年度も同価格での継続が決定した)。従ってこの料金を長期に渡り安定価格にする他、今よりも料金を安価にする必要がある。

また、高齢者サービスとの絡みもある。本市の 65 歳以上の老年人口は 63,779 人であり、本市総人口の 13.7%を占めている(平成 17 年現在)が、今後出生率の減少や団塊の世代の高齢化などにより着実に高齢化が進み、平成 22 年(2010 年)には老年人口の割合は 16.4%に

達するものと予測されている。

現在本市図書館の高齢者サービスは障害者サービス内のひとつに位置づけられており、その対象者やサービス内容を明確にしてはならず、高齢者の個々に現れる症状に即したサービスを行っている。例えば、目が不自由であれば大活字本や録音図書を提供し、足が不自由であれば無料の郵送サービスを紹介するといった具合だ。

この郵送サービスであるが、現在は利用数が少ないため図書館側が往復負担しているが、今後の高齢化社会を踏まえ、宅配サービスとは違う明確な区分けが必要になると考えられる。

## おわりに

宅配サービスは、図書館に来館しなくともネット経由で資料が受け取れる新時代の図書館サービスである。

課題をクリアし、気軽に利用できる図書館サービスのひとつとして浸透するようこれからも積極的に取り組んでいきたい。

(市川市中央図書館・司書)

