



Title	参考文献：「観光に関連した活動に意欲的な図書館への追加アンケート」調査結果
Author(s)	松本, 秀人
Description	第I部：本論：観光と図書館の融合について. 付属資料3
Relation	観光と図書館の融合 = The fusion of tourism and libraries
Citation	CATS 叢書, 5, 123-126
Issue Date	2010-07-01
Doc URL	https://hdl.handle.net/2115/43225
Rights	© 2010 松本秀人
Rights(URL)	https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.1/jp/
Type	departmental bulletin paper
File Information	CATS05_009.pdf



付属資料3

「観光に関連した活動に意欲的な図書館への 追加アンケート」調査結果

◎概要： 図書館アンケート(付属資料1)の結果および図書館のHPや各種報道などから、観光に関連した活動に意欲的な図書館に対して、より詳しい情報を得るため、追加アンケートを行った。

◎実施： 2009年11月(郵送による)

◎対象： 高知県立図書館、鳥取県立図書館、草津町立図書館

※アンケート全体についてのコメントは本論で述べた。この付属資料3では、各館の回答コメントを掲載する。なお、各館のコメントは主旨を損なわない範囲で調整した。

問1: 前回のアンケートおよび様々な報道などから、貴館では“観光”に関連した活動に意欲的であることを知りましたが、そもそものような主旨(あるいは意図)で、観光に着目をされていらっしゃるかについて、改めて教えてください。

【高知】

- ・高知県は財政状況が厳しく、県の収入を増やすために産業の振興が急務である。観光業は高知県の特長を生かせる重要な産業である。また財政状況が厳しいため、資料費をはじめ図書館への投資が非常に少ない。
- ・こうした状況をふまえ、図書館がその特長(利用者が多い、資料がある、全国的なネットワークがある)を生かし、観光にも貢献して、めぐりめぐって図書館への投資の原資を増やしたいと考えた。

【鳥取】

- ・図書館には、膨大な地域情報の蓄積、日常業務(資料の貸し借りや互いの所蔵する資料に対する複写依頼等)を通じて構築された強力なネットワーク、多くの利用者など、様々な特徴がある。観光展示はこの特徴を最大限に活用する企画として考え、図書館の受身的なイメージを打破することを狙って実施したものである。
- ・また、観光情報はゴールデンウィークや夏休み等の大型の休みに合わせて情報提供がしやすく、利用者の関心も高いこと、ポスターやパンフレット、チラシ等が比較的大量に手に入りやすく、同時に数箇所を実施して高いPR効果が狙えるという利点もある

【草津】

- ・草津町は観光業で成り立っており、他の産業に従事する町民はきわめて少なく、間接的、直接的に観光に関わっている人がほとんどである。これは非常に珍しい形態を持った町である。観光客が来草し、消費を行うことにより町は存続が可能となる。
- ・当館も後づけで観光に着目したというより、町民生活のため、町の存続のためには観光客の受け入れや対応をしなければ、館の経営が成り立たないという観点から自然と観光客の受け入れを行い、サービスに努めている。

問2: 公共図書館は誰にでも広く開かれた施設である一方で、各自治体の財源や条例に基づき、“地域住民への奉仕が基本(つまり所在する自治体内の住民がサービスの基本的対象)”という原則もあるかと思えます。観光に関する活動を行ったり観光者の図書館利用を考慮する場合、奉仕対象のバランスについて、どのようにお考えでいらっしゃるか、教えてください。

【高知】

- ・ 公の施設は、地方自治法上、本来利用制限はない。また観光客は、県外の人であっても高知県にお金をもたらしてくれる。行っている観光展示は「相互交換」なので、高知県民に対しても他地域の観光情報をひと味違った切り口から提供している。

【鳥取】

- ・ 県外の観光客の図書館利用については、現在本来の利用者への対応に支障が出る程利用が集中していないため、奉仕対象のバランスまで考慮する段階ではない。
- ・ 今後観光客の利用や見学が増え、本来の利用者への対応に支障が出る場合は館内で協議の上、ガイドラインや注意事項等を整備し、本来の利用者にも観光客にも混乱が生じないようにする措置は必要であると思われる。

【草津】

- ・ 確かに、住民をないがしろにするわけにはいかない。しかし1でも回答した背景や、1920（大正9）年に開館した草津図書館の館則をみても、浴客（湯治客）への貸出を容認している（これは、かなり興味深いことである）。当時の図書館は学校に併設されていた。蔵書も少なくスペースも狭かったが、浴客に開放することによって、江戸時代にあった貸本屋の延長かもしれないが、当時の当局や関係者が娯楽を提供していたとみていいだろう。このような伝統があり、現在でも、観光客の利用や登録に関して異議は唱えられていない。（現在の条例では、観光客の利用を促進させるものは特にない。町民以外の登録は、館長が特別に認める場合と他の自治体と同じような規則になっている）
- ・ また、観光地という性質上、住民の出入りが非常に頻繁であり、町民の意識も人を排除するような閉鎖性はなく、迎え入れるような風潮がある。

問3: これまでに貴館で実施された観光に関連する活動(周知やイベント、来館者への対応など)のうち、主なものについて、その効果をどのように測定したり、評価をされているか、教えてください。

【鳥取】

- ・ 新聞やニュースで取り上げられた頻度等や利用者の反応、パンフレットがどの位持って行かれたか等も宣伝効果の参考のひとつとしているが、具体的な効果の測定や評価をどのように行うかは今後の課題である。

【草津】

- ・ 観光に関する活動は、宮城県東松島市との観光チェンジ（2009.10）を行った。これは、観光協会や町観光課の協力が不可欠であった。
- ・ さらに、図書館員が研修会講師として全国の図書館を廻っており、その際には必ず草津のパンフを配布しPRして、誘客している。その結果、周知先の図書館員が草津旅行に来た際は、必ず図書館に顔を出してくれるようになった。
- ・ 効果の検証や評価は行っていない。

問4: 貴館の観光への様々な取り組みについて、行政当局や関係団体あるいは市民などから、これまでどのような反響・反応があったか、主なものを教えてください。

【高知】

- ・ 関係部局、機関などからは良い評価をいただいている。アンケートを読む限り、県民からの評価も予想以上に高いが、ごく一部の人からは「高知県なのに、なぜ他地域の情報か」という思いもあるようだ。

【鳥取】

- ・ 行政当局から
 - － 観光PRの一環となり、助かる。
 - － 観光展示と合わせて、県が「世界ジオパークネットワーク」への加盟を目指している「山陰海岸ジオパーク」に関する展示もお願いしたい。
- ・ 利用者から
 - － 鳥取大学で行った鳥取県の観光展示での留学生の反応：1カ所にこれだけ資料が集まっていると、見入ってしまう。境港市や大山に行ったことがないので帰国するまでには行ってみたい（平成21年4月23日 日本海新聞より）
 - － 津山市立図書館で鳥取の観光展示を設置した際に「昔この海岸に行ったことがある。鳥取の海はきれいだ」と話かけられた。

【草津】

- ・ 特にない。（当たり前だと認識されているのかもしれない）

問5: 地域文化の理解や情報入手、あるいは交流などのために観光客が訪問先の図書館を利用する機会が増えるのは、図書館の活性化につながると思われますが、一方で、混雑を招いたり、マナーの低下、館内案内やレファレンス業務の多忙化なども懸念されます。この点について、どのようにお考えかお聞かせください。

【高知】

- ・ 観光客がとくにマナーが悪いということはない。また図書館がせっかく所蔵している地域資料を地元の人しか使わないのでは、宝の持ち腐れになってしまう。全国のみならず外国の方にも見ていただきたい。

【鳥取】

- ・ 予め図書館内で観光客の利用についてガイドラインや注意事項を定め、集団での利用や館内案内を希望の場合は事前申込みをしていただく、複写を大量に取る場合は数日掛かることもあることを了承いただく等の注意事項を配布したり、職員が直接注意を促すことによってある程度緩和されるものと思われる。
- ・ 現在も観光情報を求めて来館する観光客は時折見受けられ、本来の利用者と同様に対応していることから、一度に数名の観光客の利用であれば、問題ないものと思われる。

【草津】

- ・ 観光客や町外者を入れることが、業務多忙につながるとは考えていない。また、マナーの低下もない。町内、町外と分け、どちらの利用者が優れているという判断を下すこともない。そのような懸念をする図書館は観光サービスには不向きである。

※問6:「コミュニケーションモデル」に対する意見

→この回答は、本論の第4章（図書館を媒介役とする「観光者と地域とのコミュニケーションモデル」試案）で紹介したので省略する。

問7: 今後、各地の図書館でも観光を意識した様々な取り組みが盛んになることが予想されますが、これまで先進的に活動をされてきたご経験をふまえ、その際の課題や、今後の展開の可能性などについてご意見があれば、ぜひお教えてください。

【高知】

- ・今まで図書館の本来業務を損なわない範囲でやってきたが、期待が高まると負担も増え、かえってやりにくくなっている部分も生じている。手軽な方法を考えなければならない。そういうノウハウなどを大学からも提供していただけると力になる。

【鳥取】

- ・観光展示を設置する際の、相手方の図書館の理解及び協力（県立図書館では職員が相手方の他県図書館を訪れて展示を設置することもあり、その間館内業務が手薄になる、展示担当職員の業務が滞る等かなりの負担となっている）
- ・実際にどの程度観光客の誘致に貢献できたかについて、実施結果の検証が必要。
- ・現地の図書館に加え、観光協会や県・市の観光担当部署、博物館等の文化施設とも連携した効果的なキャンペーン展開を模索していく。

【草津】

- ・観光担当部署、団体との連携や情報交換が必要であり、特に人的なつながりを重視することが求められる。観光協会や役所で受けた観光者からの問い合わせで回答ができないものは、図書館に回すようなシステムを作ることが必要だし、逆に図書館で受けた質問で回答ができないものは積極的に関連部署に聞くことで図書館の存在感も増す。
- ・収集した郷土資料の活用と発信、知られざる郷土史の理解は司書にとって不可欠である。観光とは、観光者にとっては非日常の行動、行為であり、異世界への旅ともいえる。そのシチュエーションを演出するものとして、図書館での調査や司書への問い合わせが観光者から発信される。当然、回答にはガイドブックには無い、知的欲求を満足させるレベルのものが求められる。司書の雰囲気とその回答が観光者の満足度に反映する。
- ・司書や図書館職員はもっと自分の町のPRをすべきである。発信が足りないと思う。