

私が考える課題解決型サービスについて

望月美江子

1、はじめに

私の居住する小諸市では、平成25年度の開館を目指して新図書館建設の準備が進められています。

昨年答申の出された駅舎併設複合交流センター建設準備委員会では、その話し合いの過程で、地域活性化に役立つ施設となることに大きな期待が寄せられ、市民および通勤・通学者だけでなく観光客もその利用の対象としたい、といった意見が出されました。

その施設の核となる新図書館は、従来のサービスに加えて、小諸周辺を訪れる観光客への観光情報・地域情報サービスも行えるよう機能を充実させることが求められています。

地域情報サービスを行っている図書館としては、東京都千代田区立図書館のコンシェルジュが注目を集め、県内でも小布施町立図書館の取り組みが知られていますが、全国でも珍しい観光客の動線上にある駅舎に併設される図書館で行える、地域活性化につながる観光・地域情報サービスについて考えてみたいと思います。

2、駅舎併設複合交流センターの機能と役割

駅舎に併設される複合交流センターは「“人と情報、過去と未来の交流”～意外な発見・出会いが生まれる広場～」（「駅舎併設複合交流センター建設準備委員会答申」より）というコンセプトの下に建設される施設で、「大人と子ども、生活者と観光客、学生と社会人など様々な人々が、ここで発信される情報や地域の歴史・文化などを介して集い、活気ある学びと交流が生まれるように、オープンで誰もが入りやすく使いやすい施設にして、そこから市街地へ、さらに市内全域へと活気が広がること」（同答申より）が期待されています。

この答申に基づき作成された基本設計案では、一階及び中二階部分が図書館、三階部分（駅舎フロア）には、観光案内所、交流フロア（カフェスペース・展示スペース等）、会議室、小ホールが置かれています。また、鉄道によって商店街と分断されている小諸を代表する観光スポットの「懐古園」とを結ぶ東西自由通路ともつながっていて、小諸市内外の情報が集まり、発信される情報拠点になることが期待できます。

市民の意見・要望が取り入れられた設計案ですが、話し合いの中では、駅舎フロアに設置される観光案内所は、鉄道利用以外の観光客にとっては場所さえわかりにくく、利用しにくいのではとの心配がされ、図書館でも観光案内ができないかとの意見も出されました。

そうしたことから、図書館も観光案内所と連携して観光情報・地域情報を提供することで、その機能の一端をになうことができるのではと考えます。

2、その課題解決支援のために図書館ができることは

人々が旅行する時、目的地と移動手段を決め、それぞれに目的地での過ごし方（観る・遊ぶ・食べる・泊まる等）を考えて出かけて行きます。近年の情報環境の充実に伴い、インターネットで事前に情報を集めて明確な目的をもって訪れる観光客も増えていると聞きます。ところが、事前に十分な情報収集ができなかったために、目的を果たせずに残念な思いをしたり、目的地で観たり経験

したことについて更に知りたいと思ってもその手段がわからなかったりすることが度々あります。

実際に小諸に観光に出かけるという視点でWeb上の情報を調べてみると、市公式HP商工観光課・観光協会・主要な宿泊施設や観光スポットなどが、それぞれかなりしっかりした情報を提供しているのですが、それぞれのリンクが不十分で、複数のサイトを行き来する間に本来の目的のサイトを見失い、Web上で迷子になってしまったような感覚を覚えました。

小諸を訪れた観光客が実際にそれぞれの施設の人と直接話す場合には、もう少し関連性のある情報を得られるとは思いますが、それでも必要十分で満足のいく回答を得られるとは思えません。

そうしたことが起こる原因としては、目的地の地域情報や観光情報を総合的に調べられるところがないことが考えられます。計画に際しても旅行先でも「そこに行けば何らかの情報が得られる」というところがあれば、その旅行に満足し、更に興味関心を持った人が再度訪れるという効果さえ得られるのではないかと考えます。

そこで、新図書館においては、地域・観光情報を収集しておき、直接訪れる観光客に一般のパンフレットからは得られないこれから訪れるところに関する詳しい情報を提供したり、観光で見聞きして更に興味を持った事柄についてのより深い情報を提供したりするサービスや、より一般的な「この地らしいおいしい食事のできる場所は」「お勧めのお土産は」といった問い合わせに対しても選択肢の多い情報サービスができると良いと思います。そして、更にそうした情報サービス内容を図書館HPに公開し、関連機関との連携により、相互にリンクを貼ることで全国からのアクセスを可能にするサービスができると良いと思います。

そうしたサービスを展開することで、観光客に旅の満足感を与えられるだけでなく、小諸を訪れる人びとを増やし、観光客を駅周辺や一部の有名な観光スポットだけでなく市街地から更には市全体へと誘導することができ、地域の活性化にもつなげていくことができると思います。

3、資料・情報の構築方法

観光情報サービスを提供するために必要な資料には、

観光客が一般的に利用する観光情報雑誌

小諸市商工観光課や観光協会作成の観光パンフレット

市内の文化施設や観光スポットに関する資料・情報

小諸市出身やゆかりの文化人に関する資料や作品

市内の食事処・甘味処、名物・名産品・土産品等のリスト

市立小諸図書館が所蔵する歴史ある小諸ならではの古文書・郷土資料

をあげることができます。

こうした資料を構築していくに当たっては、まず既存の資料・情報の収集・検討により自館の収集方針を決定することが不可欠です。そして、その収集方針に従って既存の資料を整備し、次に既存資料・情報を補うオリジナル資料を作成し、さらに、地域情報・古文書に詳しい人材の協力を得てよりクオリティの高い情報を提供できるようにしていくことも求められます。

まず、市民・観光客が一般的に入手可能な の情報誌・パンフレット類や のパンフレットやWeb情報等の既存のものを収集して、内容の検討を経て自館の収集方針を決めます。

その収集方針に従い、自館資料以外の資料情報(~)については、関連機関へ提供の依

頼をすると共に、 や に該当する自館の資料を選び出してリストを作成し、それぞれの資料にあった情報提供のための整備をしていきます。特に、古文書類の中には県立図書館や国立国会図書館には無い資料や、あっても写本であったりする資料の原本といった貴重資料もあり、保存と閲覧の為の工夫(電子化)が必要になります。

そして、地域情報に当たる については、商工会や地元商店会等と連携してオリジナルのリストとマップを作っていきます。

また、 については他自治体・観光協会等で公開している各施設等の利用可能時間、利用料、駅・高速道路インターチェンジからのアクセス方法・時間等の基本情報一覧に、標準見学(滞在)時間や駐車場・施設内外の飲食店・ショップ、バリアフリー等のお役立ち情報を加えた一覧表(別記資料参照)も作成し、Web上に公開すると共に紙媒体でも提供できるようにし、関連機関でも提供できるようにしておきます。これにより、利用者は旅行計画を立案するときに幾つものパンフレットやHPを見比べる煩雑さが軽減されて便利であり、また訪れた人たちへの情報提供にも役立つと思います。

4、職員に求められる知識・技能

職員には、図書館員としての基本的な知識・技能・経験・ホスピタリティ・情熱の上に市内の名所・旧跡や文化施設、地域に縁のある人物や地域の特色等に関する知識と、それらに関する自館の所蔵資料に関する知識を持っていることが求められます。

最近の観光は、テレビ番組や映画等で取り上げられる場所・物・人物に関係する土地がにぎわう傾向があるので、普段からその時々話題に興味を持ち、地元に関連する情報に目を向けて、常に自身の地域に関する知識と関連付けて考えていく連想・発想力が必要だと思えます。

そして、その連想・発想をイベントや特別展示などに結び付けていく企画力や、関連機関・施設等との円滑な連携を図っていく為のコミュニケーション力・プレゼンテーション力なども欠かすことができないと思えます。

5、関連機関・団体との連携について

このサービス提供に関連する機関・団体には、県・市・近隣市町村の観光課・観光協会・案内所・商工会議所、市内の文化施設、観光農園や体験型観光施設、温泉・宿泊施設、地元商店会等が上げられます。

資料・情報構築の過程において、これらの機関・団体の協力が必要で、協力して資料構築を進めた上で、情報提供について共有する部分とそれぞれの機関・団体の特徴にそって独自に充実させる部分を明確にして分担します。

そして、分担した部分については、利用者に対してお互いに紹介し合える体制を整えておきます。(お互いのHPにリンクを貼る、紹介できることを表示する等も)

特に、日々変化することが予想される町の情報は、緊密に連絡を取り合って随時更新していく体制を整えることが正確でタイムリーな情報提供のために必要です。

中でも、同じ建物内にある観光案内所とは多くの部分を共有し、どちらを利用しても基本情報については同等のサービス提供を行えるようにすると共に、それぞれの機能の特徴を生かしたサー

ビスが行えるようにしておきます。こうすることで、二階にある観光案内所が利用者にとって利用しにくいのでは、という懸念を軽減できると思います。

また、両施設とも開館・営業時間の関係で早朝や夜間に対応しにくい面があることを考慮して、交流スペースに観光案内の基本情報やシーズン毎のイベント情報などを紹介したり、各文化施設が保存する資料の一部を展示したりするコーナーを設け、共同で管理・運営していくことも有効なサービスになると考えます。

市内の名所・旧跡や地域に纏わる言い伝えや伝説等は、昔から地域内で伝承されてきているのですが、残念なことに近年はそれらがうまく伝承されずに途切れてしまう傾向にあります。それらに詳しい人が高齢化してきている今、公民館や関連団体を通じてそうした人からお話を聞いて記録に残していくことも大切です。

6、おわりに

今回、観光情報サービスについて調べ・検討している中で、市民である私自身でさえ地域情報について知らないことがとても多いことに気づきました。

図書館が関連機関と連携して整備した観光情報は、地元市民が地域についてより広く・深く知ることができる他、学校で地域学習をする児童・生徒や研究者にとっても有効な資料として大変役立つのではないかと感じました。

< 参考資料 >

駅舎併設複合交流センター建設準備委員会会議録および答申

駅舎併設複合交流センター基本設計案(新図書館準備室で閲覧可)

小諸市オフィシャルサイト

<http://www.city.komoro.nagano.jp/www/toppage/000000000000/APM03000.html>

(観光案内、公共施設、駅舎併設複合交流センター建設準備委員会)2010.3.7

小諸市観光協会オフィシャルサイト <http://www.kanko.komoro.org/> 2010.3.7

(各記念館、観光施設等のリンクあり)

小諸市商工会議所オフィシャルサイト <http://www.kcci.komoro.org/> 2010.3.7

長野県公式ホームページ web site 信州 <http://www.pref.nagano.jp/> 2010.3.7

さわやか信州旅ネット長野県公式観光ウェブサイト

<http://www.nagano-tabi.net/> 2010.3.7

千代田区立図書館 <http://www.library.chiyoda.tokyo.jp/facilities/index.html> 2010.3.7

まちとしょテラソ[小布施町立図書館] <http://machitoshoterrasow.com/> 2010.3.7

上田市役所_信州上田観光情報トップページ

<http://www.city.ueda.nagano.jp/hp/shokan/0500/20100218145528945.html> 2010.3.7

資料 観光早見表(例)

施設名	文化・歴史		体験	
	懐古園	高浜虚子記念館	ハローアニマル	布引いちご園
営業時間	午前8時30分～午後5時 (動物園:8時30分～午後4時30分) (遊園地:9時～午後5時)	午前9時～午後5時	午前9時30分～午後4時	受付時間:午前10時～午後3時 閉園午後4時
休業日	12月～3月中旬まで毎週水曜日 年末年始(12月29日～1月3日) (遊園地12月1日～3月中旬) 3月中旬～11月末まで無休開園	毎週水曜日 (祝日に当たる場合は木曜日) 年末年始 (12月29日～1月3日)	月曜日・第一火曜日(祝日を除く)・ 祝日の翌日・年末年始	開園期間:1月1日～6月30日 いちご狩りカレンダーをご覧ください
利用料金	共通券(園内施設全て利用可): 500円 小中学生200円 散策券(園内散策、動物園): 300円 小中学生100円 団体割引有り	一般:300円 小中学生:200円 団体割引有り	無料	いちご狩り:中学生以上 1500円 小学生:1300円、園児:1000円 期間により変わります。
標準滞在時間	散策:1時間 園内各種施設があり、長時間滞在可		動物とのふれあい・各種イベント利用で、長時間滞在可	いちご狩り:1時間 隣接温泉施設利用終日滞在可
最寄の駅・ICからのアクセス方法・時間 公共交通	・しなの鉄道又はJR小海線、 小諸駅下車、徒歩10分 ・信越道小諸インターより10分	・しなの鉄道又はJR小海線、 小諸駅下車、徒歩15分 タクシー:4分 上信越道小諸 インターより10分	・しなの鉄道又はJR小海線、 小諸駅下車、車で約10分 上信越道小諸 インターより約5分 ・コミュニティバス利用可	・しなの鉄道又はJR小海線、 小諸駅下車、車で約8分 上信越道小諸 インターより約15分 ・コミュニティバス利用可
住所・電話番号	〒384-0804 小諸市丁311懐古園 Tel.0267-22-0296	〒384-0006 小諸市与良町2-3-24 Tel.0267-26-3010 Fax.0267-26-3011	〒384-0041 小諸市大字菱平字前新田2725 Tel:0267-24-5071 Fax:0267-26-3282	小諸市字大久保 1173-1 (あぐりの湯こもる敷地内) Tel:0267-26-2615 Fax:0267-26-2614
駐車場	懐古園大駐車場 乗用車・バス駐車可	道沿いに駐車場有り	一般駐車場50台、身障者駐車場3台、バス駐車場5台	有り
Webサイトのリンク	http://www.kanko.komoro.org/midokoro/kaikoen.html	http://www.kanko.komoro.org/midokoro/kyoshi.html	http://www.pref.nagano.jp/xeisei/doubutu/animal.htm	http://www.ichigodaira.com/index.htm
マップのURL				
お役立ち情報	園内に藤村記念館・郷土博物館・ 小山敬三美術館・動物園等有り 飲食店・土産物店有り		車椅子可 隣接施設:小諸高原美術館 周辺に飲食店・コンビニ等無 施設内・周辺、持込で飲食可	車椅子可 直売有り あぐりの湯:入浴・食事・休憩可

お役立ち情報については調査が十分とはいえないため、実態と異なる場合があります。