

# 特集

## ぷらぷら にこにこ 岩手県立図書館

# コンシェルジュ

「コンシェルジュ」とはフランス語で、広辞苑には「ホテルで観光の手配や案内などを行う総合接客係」とあり、ホテルで採用されることの多い職種です。図書館での採用はまだ少なく、県立図書館でのサービス開始は当館が全国で初めてです。

### ■ コンシェルジュがいる図書館

県立図書館には平成 22 (2010) 年より「図書館コンシェルジュ」がおります。フロアでお客さまの資料探しのお手伝いや利用案内、施設見学ツアーの実施、図書館が入居する「いわて県民情報交流センター (アイーナ)」内各施設のご案内、周辺の観光情報・地域情報のご紹介などを行っています。

図書館で「これはどうなんだろう?」「この本はどこかな?」と気になることがあったとき、皆さんはどうされますか?

カウンターに確認に行きますか? それとも、「カウンターに行くのもなんだし、まあいいか」と思われますか?

そんな時、コンシェルジュがお役に立ちます。「ぷらぷら、にこにこ」を合言葉にフロアを歩きまわっていますので、ぜひ声をかけて下さい。



探しものやご質問など、お気軽にお声掛け下さい

### ■ コンシェルジュのある 1 日

#### 【8:30】

朝礼で本日の予定を確認。

#### 【9:00】

3階入口でお客さまをお出迎え。

フロアをぷらぷら歩いていると「はじめて来たんだけど…」と運転免許更新の帰りに寄って下さった方をご案内。読みたかったという本を発見し、利用登録され「家でゆっくり読みます」と笑顔でお帰りになりました。

#### 【11:00】

小学校 2 年生の施設見学の皆さまをご案内。館内をぐるりとまわる 45 分コース。「おもしろかった」、「また来るね!!」との感想をいただきうれしくなりました。

#### 【13:00】

再びフロアをぷらぷら。メモを片手に書架の間を行ったり来たり、なにかお探しの方がいらっしやいました。そっと声をおかけすると「本を探してる。せっかくだから検索機の使い方も覚えたい」とのリクエストに、一緒に検索し目的の資料は無事お手元へ。

## 【16:30】

観光客の方から「近くで盛岡みやげを買えるところは？名物はなに？」とのご質問をいただきました。電車の乗り換えの待ち時間にお寄りいただいたとのこと。岩手を気に入って下さることを願いつつ、郷土資料をご紹介します、加えて岩手県内観光パンフレットを差し上げました。

館内の配架図をじっとご覧の方、「しばらく前に新聞に載っていたビジネスなんか？どこ？」とのこと。4階ビジネス支援コーナーへご案内しました。

続いて別の方から「県内市町村の広報ってありますか？」とのお問合せに、郷土資料コーナーへご案内…。

終業時に確認すると、試みにつけた歩数計は18,313歩。距離にして12.8kmになりました。温かいお言葉を頂戴し、お客さまの笑顔に元気をいただいた、いい一日でした。



ぷらぷら にこにこ  
歩いています

## ■「図書館さんぽ」と「コンシェルジュガイドツアー」

県立図書館では、どなたでもお気軽に参加いただける図書館見学会を行っています。

事前申し込み不要で、定期的で開催している「図書館さんぽ」と、学校・保育園・地域の集まり・子ども会・趣味のサークルなど団体で見学でき、ご希望でオリジナルコースを作ることができる「コンシェルジュガイドツアー」があります。



みんなで 図書館さんぽ  
「参考図書のコーナー」を探検します

どなたでもお気軽に  
図書館見学



「図書館さんぽ」は毎月第1日曜、第4日曜日に複数回実施しています。内容は参加者の方のご希望に合わせて様々です。

例えば…

- ・館内をまわってみたい
- ・電子資料で記事検索をしてみたい
- ・家族の誕生日の新聞を探したい

など、お散歩気分でご参加いただけます。



「ギャラリートーク+図書館さんぽ」の日は  
企画展の開設と施設見学にご案内します

また企画展の開催期間中には、展示担当者による展示解説と、お客さまからのご質問にもお答えする「ギャラリートーク」をコース

に組み入れて開催しています。思わぬ裏話がとびだすかもしれません。



保育園の皆さんと「集密書庫」を探検  
図書館のひみつをみつけたかな

見学日がお決まりの方は、「コンシェルジュガイドツアー」をご利用下さい。

こちらは人数や目的に合わせて「基本コース」(45分)と「図書館利用スタートコース」(15～30分)のコースをご用意しています。

#### 【基本コース】

3階、4階にある各コーナーや普段は入れない集密書庫を含め図書館内をくまなく巡るコースです。

#### 【図書館利用スタートコース】

初めて図書館を利用する方に合わせ、利用者カードの作成や図書の貸出、返却、予約の方法などをわかりやすくご案内するコースです。

またツアーの内容は、参加される皆様のご希望に応じ、オプションコースを追加してオリジナルツアーをお作りします。

昨年度は児童・生徒の皆さんや、地域のサークル、子ども会など70団体、2,043人の方々に来館していただきました。

## ■ 図書館を楽しむイベント

読書週間や夏休み等には、様々なイベントを開催しています。



蔵書検索端末の活用法を体験。  
ちょっとしたコツでもっと便利に探せます



図書館を体験しよう!

24年度は11月と2月の読書週間に「利用体験教室」や「子ども図書館フェスティバル」を開催しました。

図書館資料の種類や探し方を学び、検索機やマイクロリーダー、電子資料など機器の使い方を体験しました。

「子ども図書館フェスティバル」では文庫本サイズの本の作り方を学びながら自分だけの「読書ノート」を作りました。



読書ノート作りに親子で挑戦  
すてきなノートがたくさんできました

夏休みと冬休みには、図書館各コーナーをまわる「図書館クイズラリー」を開催しました。

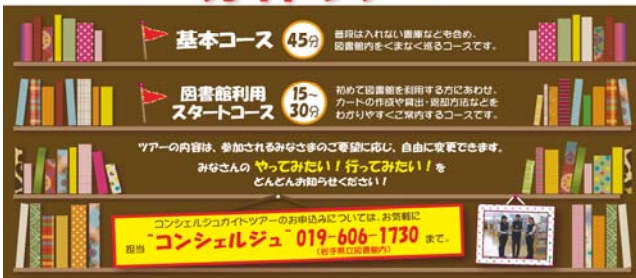
小学生やご家族連れがあまり利用されない郷土資料コーナーや新聞雑誌コーナーなどをまわって、いつもと違った場所を探検、おもしろそうな本を発見したり、自分や家族の誕生日の新聞を探したりするなど楽しんでいただきました。



あなたの図書館です



## コンシェルジュ ガイドツアー



## ■ 図書館を自由楽しくお役立て下さい

私たちコンシェルジュの仕事は、図書館を知っていただき、実際に活用していただくきっかけを作ることです。

「図書館は何となく堅苦しそう」というイメージをお持ちの方にも、ぜひ足を運んでいただいて、

- ・「誰もが自由に利用でき、生涯役立つ楽しい場所である」と実感いただくこと。
- ・一人一人に「ベストな図書館活用法」を見つけていただくこと。

これらのお手伝いをしてまいります。どうぞお気軽に声をおかけください。

### 小学生の疑問 2012

今年度もたくさんの小学校から来館していただき、たくさんの質問がありました。

- ・郷土コーナーは小学生も使えますか。
- ・マイクロフィルムは切れたりしませんか。
- ・映画会はどのようにして無料なのですか。
- ・自動化書庫のコンテナは何個ですか。
- ・(可動書庫) 本棚に挟まれたりしませんか。
- ・(貴重書庫) 江戸時代の本はありますか。宝石も入っていますか。
- ・書庫のダイヤル番号は誰が知っていますか。
- ・県立図書館と東京ドームはどちらが広いですか。
- ・エレベーターが壊れたらどうしますか。
- ・図書館の本棚の数は？
- ・本を盗られたり破かれたりしますか。
- ・本が破かれて返ってきたら、どんな気持ちになりますか。
- ・一番怖い本はどれですか。
- ・悪い人は来ませんか。
- ・仕事で嬉しかった、困ったことがありますか。
- ・どうして図書館で働こうと思ったのですか。

～ 答えはコンシェルジュまでお尋ねください ～