

公立図書館におけるホスピタリティに関する一考察

徳村 有紗

近年、ホスピタリティはホテルや福祉施設など一部の業界だけでなく、飲食業、金融業界、さらには自治体行政においても注目されるようになってきている。これまでホスピタリティについてあまり意識を向けてこなかった公立図書館（以下図書館）においても、意識されるようになりつつある。

本研究では、図書館におけるホスピタリティの現状やあり方について考察することを目的とする。調査方法としては、観察調査、質問紙調査、インタビュー調査を採用した。ホスピタリティを重視している自治体が運営する図書館であること、指定管理者制度を導入していないことの2点から、宇都宮市立中央図書館を調査対象とした。

はじめに、先行文献の調査を経て、本研究における「ホスピタリティ」を「『温かく親切にもてなす心、歓待の精神』という“心構えや気持ち”を意味しているとともに、『客人や他人に対する歓待、厚遇』として“人をもてなす行為”をさして用いられている」と定義づけた。

観察調査の結果、宇都宮市立中央図書館ではホスピタリティを重視した行動をとっている、もしくは特に重視はしていないがホスピタリティが現れた行動をとっている、と結論付けた。

質問紙調査とインタビュー調査の結果から、(1)宇都宮市がホスピタリティを重視していること、(2)宇都宮市が積極的にホスピタリティに関する取組みを展開していること、(3)宇都宮市立中央図書館がホスピタリティを肯定的に捉えていることの3つの理由から、宇都宮市立中央図書館ではホスピタリティを重視していると結論付けた。また、宇都宮市立中央図書館ではホスピタリティを重視した行動をとっていることが分かった。さらに、宇都宮市がホスピタリティを重視し、それに則って宇都宮市立中央図書館もホスピタリティを重視するようになったことから、ホスピタリティを重視している自治体が運営する図書館であれば、ホスピタリティを重んじている可能性が高いということも明らかになった。

このことから、現在では、ホスピタリティを重視している自治体が増えてきているため、ホスピタリティを重視している図書館も今後、増加していくのではないかと考えられる。しかし、たとえ自治体がホスピタリティを重視していなくても、図書館独自でホスピタリティの実現に努める必要があり、最終的には、国、自治体、図書館が一丸となってホスピタリティの実現に努めることが望ましいと考える。

最後に、本研究で、ホスピタリティにあまり意識を向けていない自治体が運営する図書館について、触れることができなかったことを今後の課題とする。より詳細な図書館におけるホスピタリティの現状を知るためにも、さらなる研究を進めることが望まれる。

（指導教員 呑海沙織）