

2014年度(平成26年度)

公立図書館における課題解決支援サービス
に関する実態調査報告書

平成27年3月

全国公共図書館協議会

はじめに

近年、電子メディアの普及などにより、図書館のサービスのあり方は大きく変化しつつあります。このような情勢の中、平成24年12月19日付告示「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」（文部科学省告示第172号）には、公立図書館は「地域の課題に対応したサービス」として、地域の実情に応じた情報提供サービスの実施に努めるものとされています。このように、これからの公立図書館が、地域の情報拠点として活動していくための重要なサービスとして、課題解決支援サービスが位置づけられました。

課題解決支援サービスについては、これまで、先進的な事例紹介や、テーマをしぼった調査等が行われてきました。しかし、全国の公立図書館を対象とした、サービス全体をとらえる調査は実施されておらず、その全体像や実態は明確になっておりません。そこで、全国公共図書館協議会では、今回、調査・研究事業の一環として、平成26年度・27年度の二カ年で「公立図書館における課題解決支援サービス」について調査研究に取り組むこととしました。初年度である平成26年度は、全国の公立図書館を対象に実態調査を実施しました。

今回の実態調査では、松本直樹准教授（大妻女子大学社会情報学部社会情報学科）を助言者として迎え、アドバイスをいただきながら、全国調整委員及び編集委員がアンケート項目の作成を行い、編集委員が実態調査の集計及び執筆を分担し、報告書を作成いたしました。

この報告書では、公立図書館における実施状況の概要について図表等にまとめ、簡単な解説をつけました。

今後、公立図書館における課題解決支援サービスをますます充実させるための基礎的資料として御活用いただき、図書館の一層の発展に寄与できれば幸いです。

最後に、この報告書をまとめるに当たり、アンケート調査に御協力をいただいた各図書館の皆様に、厚く御礼申し上げます。

平成27年3月

全国公共図書館協議会

全国調整委員会

目 次

調査概要	1
第1章 共通	3
1 図書館の概要	3
2 課題解決支援サービス全般	5
第2章 ビジネス情報	9
1 サービス全般	9
2 サービスを支える体制	14
3 他機関等との連携	17
4 サービスを継続していく上での課題	19
5 サービスを実施していない図書館	21
6 都道府県立図書館による研修	22
第3章 健康・医療情報	23
1 サービス全般	23
2 サービスを支える体制	28
3 他機関等との連携	32
4 サービスを継続していく上での課題	33
5 サービスを実施していない図書館	35
6 都道府県立図書館による研修	36
第4章 法律情報	38
1 サービス全般	38
2 サービスを支える体制	43
3 他機関等との連携	46
4 サービスを継続していく上での課題	48
5 サービスを実施していない図書館	49
6 都道府県立図書館による研修	51
第5章 行政支援	52
1 サービス全般	52
2 サービスを支える体制	59
3 他機関等との連携	60
4 サービスを継続していく上での課題	61
5 サービスを実施していない図書館	63
6 都道府県立図書館による研修	64
付録 「公立図書館における課題解決支援サービス実態調査票」	67
1 都道府県立図書館用	69
2 市区町村立図書館用	80
全国調整委員会委員・編集委員会委員名簿	91

調 査 概 要

1 調査の目的

この調査は、全国の公立図書館における課題解決支援サービスの実態を把握するとともに、現状を分析し、課題等を整理することにより、今後の公立図書館における課題解決支援サービスのよりよい発展に資することを目的としたものである。

2 調査内容

課題解決支援サービス全般について及び、以下のサービスの実施状況等の調査を行った。

- (1) ビジネス情報
- (2) 健康・医療情報
- (3) 法律情報
- (4) 行政支援

調査に用いた調査票は、付録「公立図書館における課題解決支援サービス実態調査票」にあるとおりである。

3 調査対象館

図書館法第2条2項の地方公共団体が設置する公立図書館を対象とした。広域市町村圏の図書館を含むが、私立図書館は含まない。都道府県立図書館は設置されているすべての図書館を対象とし、市区町村立図書館については中心館を対象とした。

4 調査対象期間

対象期間は、設問で特別の指示がある場合を除き、平成26年4月1日現在の状況、実績とした。

5 調査方法

調査票の配布と回収の流れは以下の(1)(2)のとおりである。配付は電子メール、回収は電子メール及び郵送により実施した。

(1) 調査票の配付

全公図事務局 → 都道府県立図書館の中心館 → 市区町村立図書館の中心館

(2) 調査票の回収

市区町村立図書館の中心館 → 都道府県立図書館の中心館 → 全公図事務局

6 調査票の回収状況

調査票の回収状況は以下のとおりである。

(1) 回答館数

区分	回答数
都道府県立	47件
市区町村立	1,295件

(2) 回答自治体数

区分	図書館設置自治体数	回答自治体数	無回答数	回収率
都道府県	47	47	0	100.0%
市区町村	1,311	1,295	16	98.8%
計	1,358	1,342	16	98.8%

* 図書館設置自治体数のうち、市区町村数は『日本の図書館 統計と名簿 2014』より

7 計画立案から報告書の作成まで

- (1) 実施計画の策定
平成 26 年 4 月から 6 月まで
- (2) 実施計画の確定
平成 26 年 6 月（全公図総会にて了承）
- (3) 調査票案の作成
平成 26 年 8 月から 11 月まで
- (4) 全国調整委員会の開催
平成 26 年 11 月 20 日に松本直樹准教授を助言者に迎え、編集委員会で作成した調査票案等について全国調整委員会において協議を行った。
- (5) 調査の依頼
平成 26 年 12 月 5 日に都道府県立図書館（中心館）へ依頼文を送付した。その後は、5 (1)にあるような流れで調査票を配布し、調査を依頼した。
- (6) 調査票の提出期限
平成 27 年 1 月 15 日
- (7) 集計・報告書案の作成
平成 27 年 1 月から平成 27 年 3 月にかけてデータの抽出を行い、その結果を踏まえ編集委員会で報告書案を作成した。
- (8) 報告書内容の確定
平成 27 年 3 月、全国調整委員による報告書案の調整を経て、内容を確定した。

8 この調査における「課題解決支援サービス」の定義

課題解決支援サービスは定義づけが難しいが、本調査では、「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」（平成 24 年 12 月 19 日文部科学省告示第 172 号）を参考に、「住民の生活や仕事に関する課題や、地域の課題の解決に向けた活動を支援するため、住民の要望ならびに地域の実情を踏まえて実施されるサービス」と定義している。

9 報告書の集計上で留意した点

本報告書では、調査票で得た数値を客観的に説明するにとどめ、具体的な分析や提言は次年度に委ねることとした。

10 その他

報告書の全文及び調査票の記入要領は、全国公共図書館協議会のホームページ内に、PDF ファイルで掲載した。

<http://www.library.metro.tokyo.jp/zenkoutou/tabid/2270/Default.aspx>

第1章 共通

ここでは、調査対象の図書館の概要および、課題解決支援サービスの全般に関わる事項について整理する。

1 図書館の概要

以下、調査対象とした図書館を設置している自治体の規模、中心館設置年、中心館サービス部門運営主体、中心館職員数について整理する。

(1) 自治体人口規模

今回調査した自治体の規模は以下のとおりである。まず、都道府県では、100万人から150万人未満の人口規模が多かった（表1.1）。市区町村では、4万人未満が最も多く、つづいて4万人以上から10万人未満であった（表1.2）。市区町村では、全体として人口規模が小さいほど自治体数が多くなる傾向が見られた。自治体区分では「市」が最も多く「町村」が続いている。

表1.1 自治体人口規模（都道府県）

自治体人口規模	自治体数	構成比
100万人未満	9	19.1%
100万人以上～150万人未満	14	29.8%
150万人以上～200万人未満	7	14.9%
200万人以上～500万人未満	8	17.0%
500万人以上～1000万人未満	8	17.0%
1000万人以上	1	2.1%
無回答	0	0.0%
合計	47	100%

表1.2 自治体人口規模（市区町村）

自治体人口規模	自治体数	構成比
4万人未満	657	50.7%
4万人以上～10万人未満	352	27.2%
10万人以上～20万人未満	156	12.0%
20万人以上～30万人未満	48	3.7%
30万人以上～50万人未満	48	3.7%
50万人以上	33	2.5%
無回答	1	0.1%
合計	1,295	100%

(2) 中心館設置年

中心館が設置された年を尋ねた（図1.1）。都道府県立図書館では、1910年代に設置されたところが最も多く、かなり以前に設置されていることが分かる。市区町村立図書館では、最も多く設置されたのは1990年代であり、つづいて1980年代、2000年代とつづく。比較的最近、設置された図書館が多い。

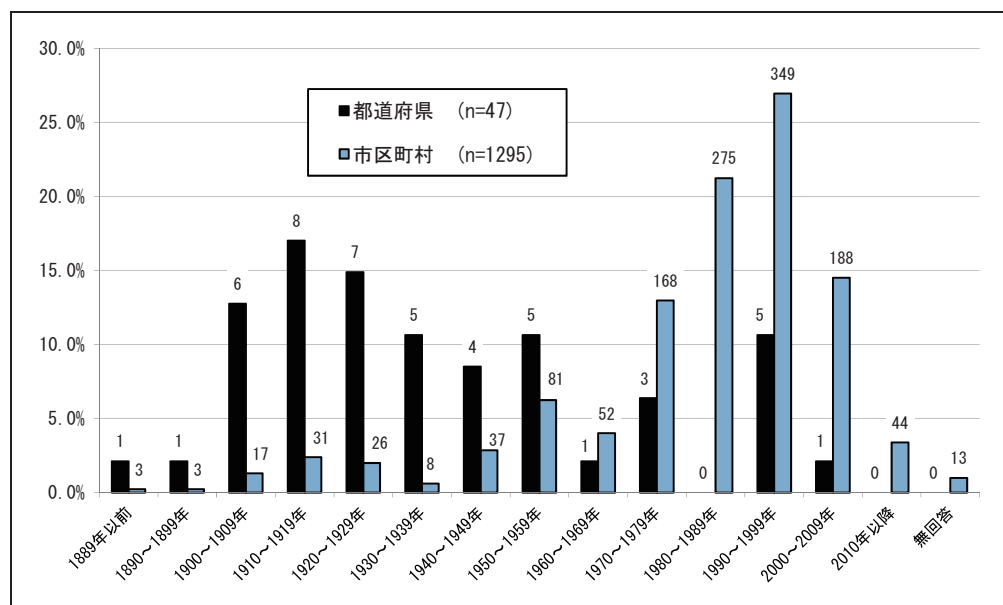


図1.1 中心館設置年（西暦）

(3) 中心館サービス部門運営主体

図書館（市区町村立図書館はその中心館）におけるサービスの企画、運営について、中心となって担っている運営主体を尋ねた。運営主体によって、課題解決サービスへの取組に違いが出るのでは、と考えたことによる。

都道府県立図書館では、「自治体職員のみ」が最も多く、つづいて「自治体職員中心（一部委託又は一部指定管理者）」であった（図 1.2）。市区町村立図書館については「自治体職員のみ」が最も多く、つづいて「委託又は指定管理者中心」「自治体職員中心（一部委託又は一部指定管理者）」であった（図 1.3）。

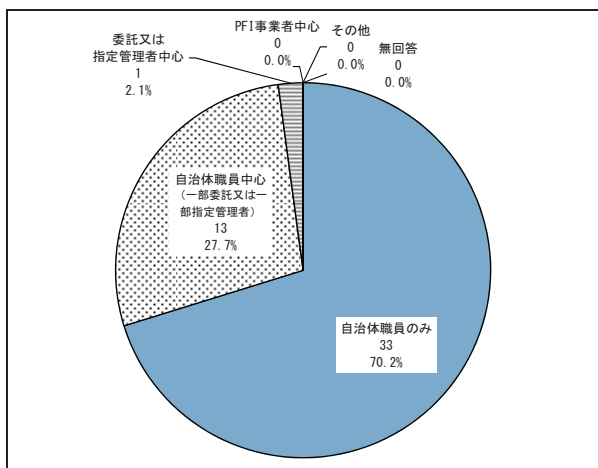


図 1.2 中心館サービス部門運営主体(都道府県) n=47

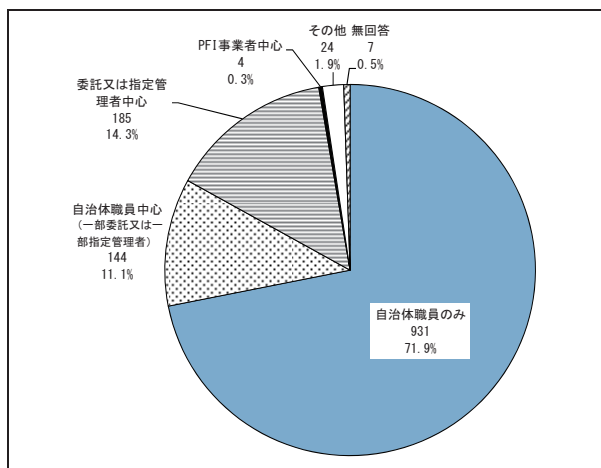


図 1.3 中心館サービス部門運営主体(市区町村)n=1295

(4) 中心館職員数

職員数は図書館の経営資源を代表する指標であり、実施可能なサービスの質・量に大きく関係する。ここでは、公益社団法人日本図書館協会による『日本の図書館 統計と名簿』の「公共図書館調査票」と同様の数値を回答してもらった。小数第1位は四捨五入してもらっている。なお、職員数は専任、非常勤、臨時、委託、派遣等を含んだものである。

都道府県立図書館では40名から49名が最も多く、つづいて30名から39名となっている（図 1.4）。市区町村立図書館では、9名以下が最も多く、つぎに10名から19名となっている。市区町村立図書館については、比較的小規模の図書館が多い。

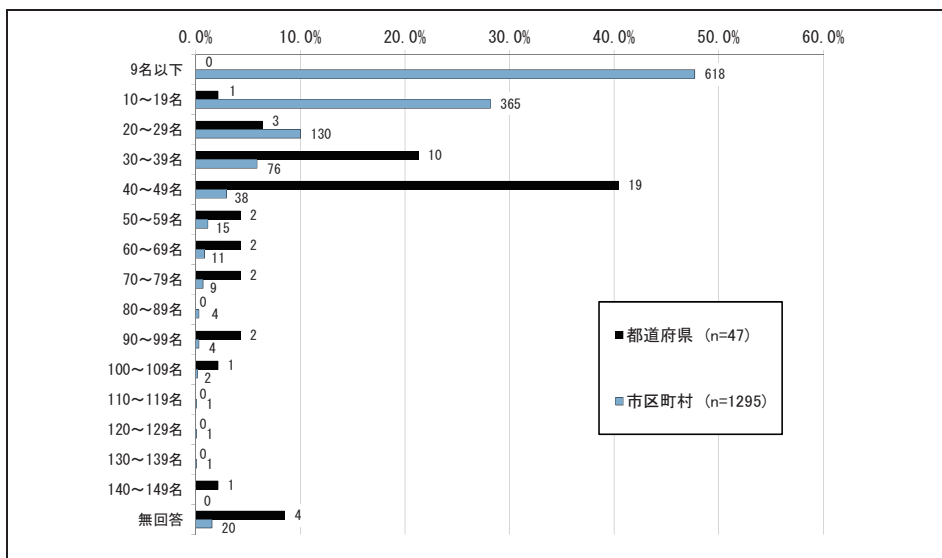


図 1.4 中心館職員数

2 課題解決支援サービス全般

ここでは、課題解決支援サービス全般に関わる事項として、その利用状況、住民ニーズの把握、利用可能なデータベースおよびその講習会実施状況について整理する。また、本調査で焦点を当てているサービス以外に、どのような課題解決支援に関わるサービスを実施しているかもまとめた。

(1) 課題解決支援サービスの利用状況

課題解決支援サービスに関わる近年の利用状況について、その増減を尋ねた（サービスの利用例は付録の調査票を参照）。ここでは増減の根拠は問わず、貸出し、利用者からの質問、予約の有無、満足度調査、担当者の印象で構わないとした。

都道府県立図書館¹では、増加していると回答したところが最も多かった（図 1.5）。減少していると回答した図書館は1館に過ぎなかった。市区町村立図書館²では、「増加している」が最も多く、「変化なし」が続く。ともにこうした利用が増加傾向にある図書館が多いことが分かる（図 1.6）。

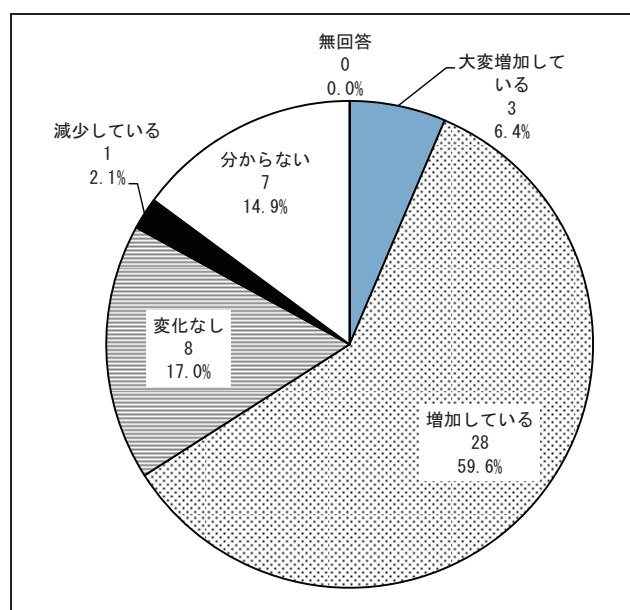


図 1.5 課題解決支援サービス利用状況
(都道府県) n=47

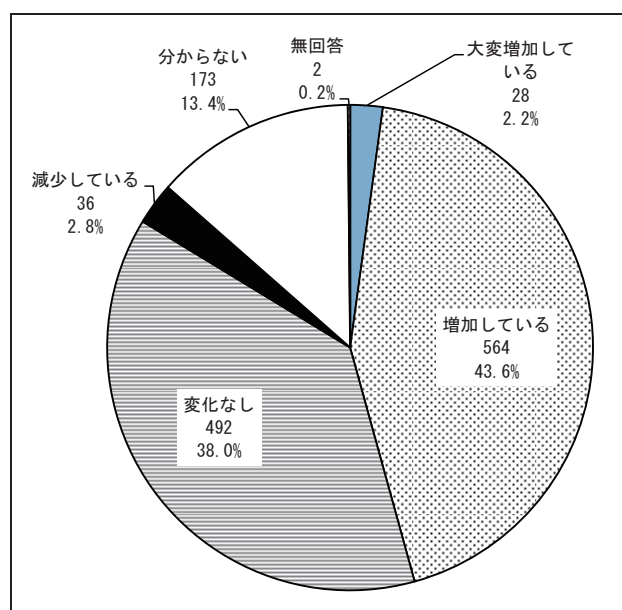


図 1.6 課題解決支援サービス利用状況
(市区町村) n=1295

(2) 住民ニーズの把握

課題解決支援サービスは、住民の要望や地域の実情を踏まえて実施されることが基本である。こうした住民の要望等をどのように図書館が把握しているかを尋ねた。

結果、都道府県立図書館では、「利用者との会話や、利用者からの投書の分析」が最も多く、つぎに「資料の利用状況の把握（業務統計等）」（図 1.7）が続く。より積極的な「来館者に対する調査・分析」も比較的多い。市区町村立図書館でも同様の傾向であったが、順番では「来館者に対する調査・分析」より「地域特性（人口構成、立地条件等）の把握・分析」が多かった（図 1.8）。

「その他」として、都道府県立図書館では2館、市区町村立図書館では37館の回答があった。市区町村立図書館では各種アンケートによる調査を実施している、というところが多かった。また、レファレンスの記録・統計・受付などを参考にすることも多く行われている³。

¹ 本調査では、都道府県立図書館については中心館及び分館の情報を含む。

² 本調査では、市区町村立図書館については自治体内における中心館のみを調査対象とした。自治体において図書館を複数設置している場合でも、特に指定がある場合を除き、中心館のみについての情報を記載している。

³ 本調査では「その他」という項目を設け、選択肢以外の回答を求めた。しかし、回答の中には、選択肢に関わる補足の情報を「その他」に記入していると思われるものも見られた。それらが選択肢と一致したものであろうかについては、明確でないものが多かったことから、本報告書では「その他」に書かれたものをそのまま分析した。

都道府県立図書館と比較して、全体として市区町村立図書館はニーズ把握のための特別の調査は行わず、業務統計や住民・地域に関する情報を役立てる傾向が強い。

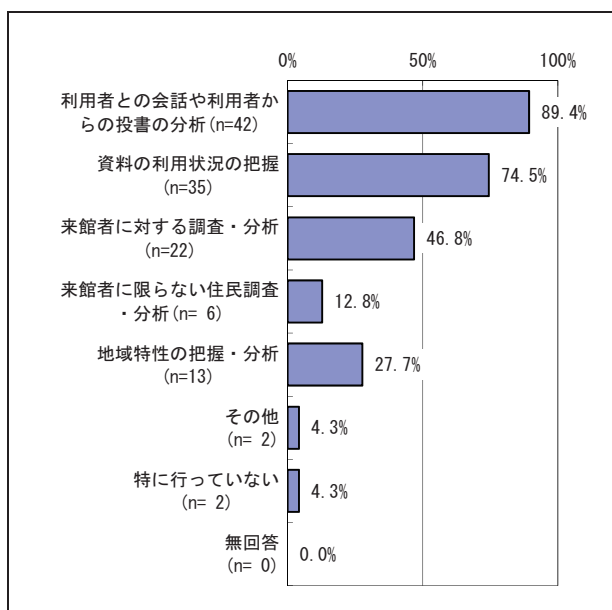


図 1.7 住民ニーズの把握（都道府県）
調査対象数 47（複数回答可）

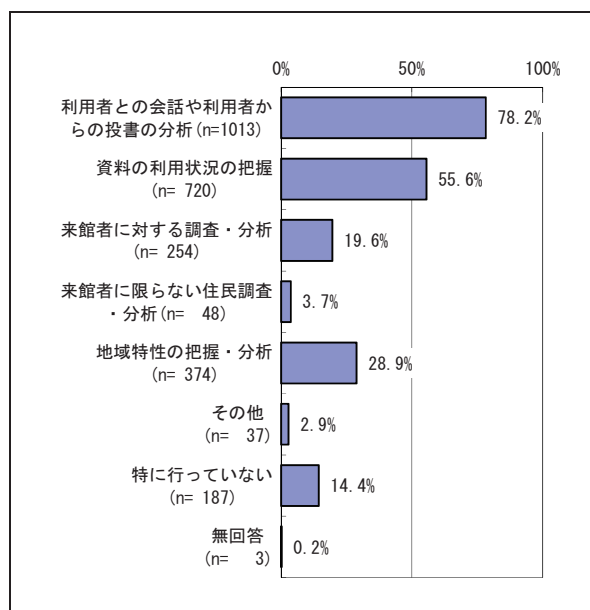


図 1.8 住民ニーズの把握（市区町村）
調査対象数 1295（複数回答可）

(3) 利用可能なオンラインデータベース数

課題解決支援サービスにおいては、図書、雑誌、新聞など伝統的な図書館資料に加え、オンラインデータベースなどが提供されることが多い。そこで、契約しているオンラインデータベースの種類数を尋ねた（図 1.9）。

結果、都道府県立図書館では、6件～10件が多かった。市区町村立図書館では、1件～5件が最も多く、ついで0件であった。6件以上はわずかであり、都道府県立図書館と比較するとオンラインデータベースの普及が進んでいない。

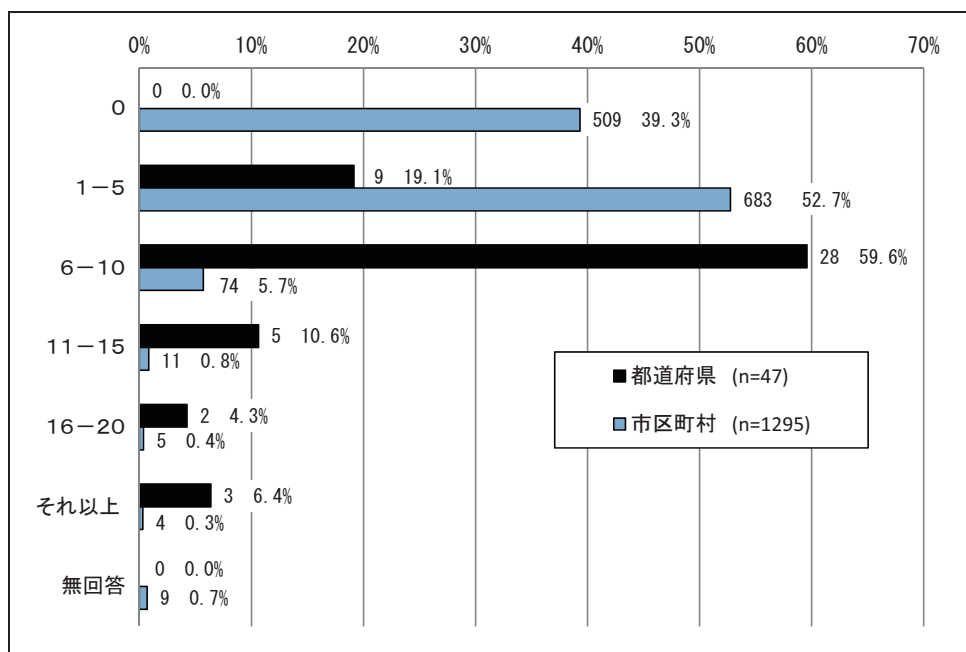


図 1.9 利用可能なオンラインデータベース数

(4) オンラインデータベース講習会の実施

オンラインデータベースは収録データの内容、画面、操作方法などの点で、利用者にとって利用しづらいこともある。図書館としては、利用者のために講習会を開催することが望まれる。そこで、昨年度の利用者向けオンラインデータベース講習会の実績を尋ねた（図 1.10）。

結果、都道府県立図書館では、「行っている」としたところが、19 館であり、「行っていない」ところよりも少なかった。市区町村立図書館では、行っているところが 54 館に過ぎず、ほとんどの図書館で実施していないことが分かった。

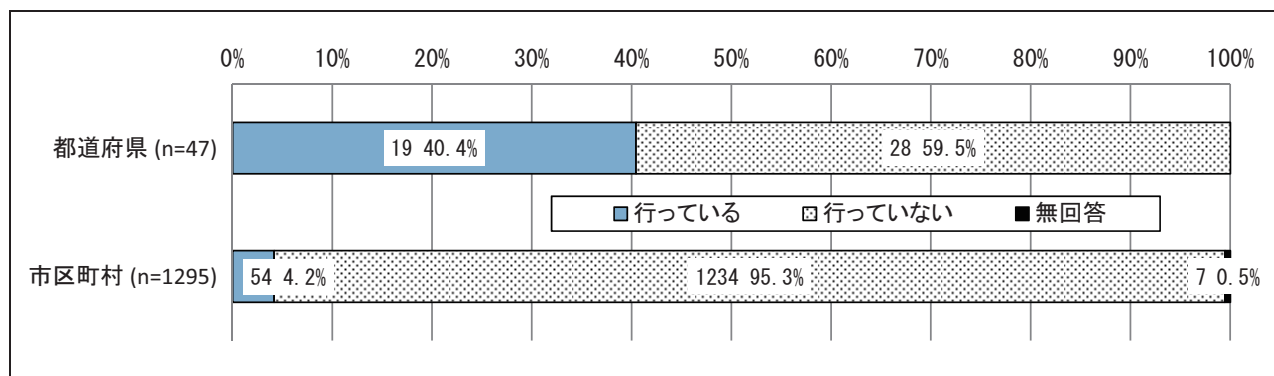


図 1.10 オンラインデータベース講習会の実施

また、講習会を「行っている」と回答した図書館に対して、どのような人が講師をつとめたか尋ねた（図 1.11）。都道府県立図書館では図書館員、データベース作成・提供会社の社員等が多く、大部分を占めていた。市区町村立図書館も同様の傾向であった（図 1.12）。ボランティアや図書館友の会等のスタッフがつとめることは、ともにほとんど見られなかった。

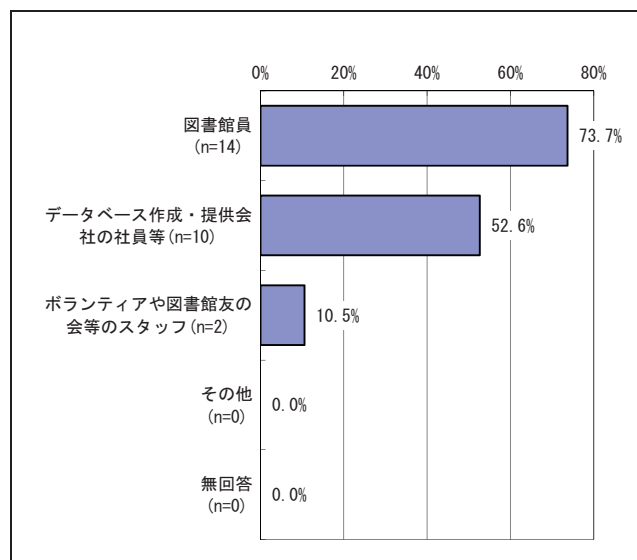


図 1.11 データベース講習会講師（都道府県）
調査対象数 19（複数回答可）

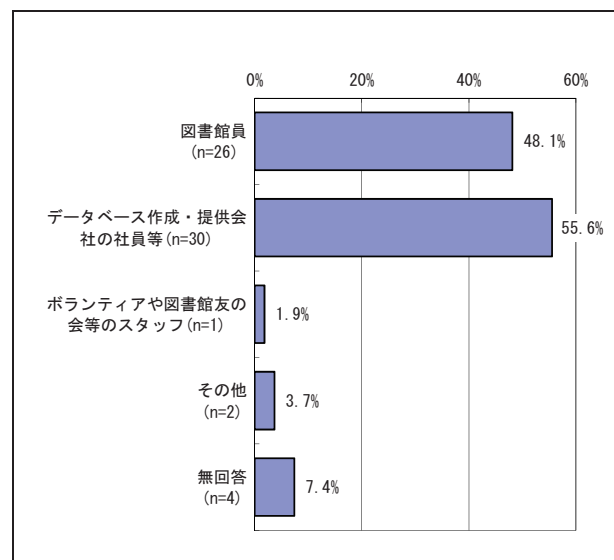


図 1.12 データベース講習会講師（市区町村）
調査対象数 54（複数回答可）

(5) その他の課題解決支援サービス

「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」では、地域の課題に対応したサービスについて、その実情等を踏まえ「次に掲げる事項その他のサービスの実施に努める」と述べられている。そこで、2章以降で分析するサービス以外に、具体的にどのようなサービスを実施しているか尋ねた。なお、本調査では、学校支援に関わるサービスはすでに多くの図書館が取り組んでいることから、それ以外について尋ねた。また、「暮らし支援」等の名称で、就労支援や法律情報提供などを行っている場

合、そうした複合的なサービスについても書いてもらった。

結果、都道府県立図書館では23館、市区町村立図書館では205館から回答があった（「なし」「特になし」等は除いた）。比較的多かったのは、都道府県立図書館では子育て、福祉などに関わるサービスであった。また、高齢者支援、生活支援、観光情報提供なども一部で行われていた。他に複合的なサービスも挙げられている。市区町村立図書館では、都道府県立図書館と同様、子育て支援が多く見られたが、他に地域・郷土に関わるサービスが目立った⁴。

（都道府県立図書館の例）

- ・子育て情報コーナー：妊娠・出産・子どもの健康・育児・しつけ・絵本のガイドブックなど、子育て中の方に役立つ本を集めたコーナー。子育て関連機関・団体のおすすめ本ミニ展示や子育て関係のパンフレットも提供。
- ・生活支援コーナー：心の健康づくり、自殺予防に関する本などからなる「生きる力を与える本」、シニア世代の活力となるような趣味・生き方・定年後の体験談などからなる「シニア」、「闘病記」、生活上の法律問題・金銭問題・介護等に関する本などからなる「生活相談」の4つの小コーナーからなるコーナー。雑誌やパンフレットも提供。
- ・平成24年度から、従前の「医療・健康情報サービス」を「健康・安心情報サービス」とし、防災や暮らしのトラブル等、安心安全に関する資料も加えてサービスを提供している。

（市区町村立図書館の例）

- ・「子育て・家庭教育支援コーナー」の設置：図書館と市の健康推進課が行っているブックスタートと連携させ、情報提供と相談を行っている。相談は、健康推進課・子育て支援センター・家庭児童相談室につないだ方がよいと司書が判断した場合は、各課へつなぎ、その後も連絡を密にとり情報を共有し支援をしている。
- ・「旅行」をテーマに、夏休みの旅行の行き先検討に役立ててもらうため、全国の観光パンフレットを取り寄せ、展示・配布し、観光関連新聞記事の切抜き、関連図書の展示・貸出しや、観光連盟の職員による観光相談会を実施。
- ・当館の特色である郷土資料の担当職員をおき、地域の研究、調べ物のレファレンスに史誌編集課や博物館、文化課と連携して対応している。

⁴ 備考欄や自由記述での回答については、明らかな誤字・脱字を除きそのまま掲載した。回答の中にはこちらで抜粋したものもある。

第2章 ビジネス情報

以下、サービス全般、サービスを支える体制、他機関等との連携、サービスを継続していく上での課題について述べる。つぎに、実施していない図書館および都道府県立図書館による研修について述べていく。

1 サービス全般

ここでは、まず、提供しているサービスについて述べる。続いて、コーナーを設置している場合、その利用状況、および資料リスト等を作成している場合、そのテーマについて整理する。そして、サービス実施に対する反響と特定名称の付与（付与している場合はその時期）の状況をまとめる。

(1) 実施サービス

本調査では、各種の課題解決支援サービスを、名称をつけて実施しているか、あるいはいないかに関わらず調査を行った。図書館の中には、「課題解決支援サービス」と銘打ってなくても関連のサービスを実施しているところがあると考えたためである。そこで、始めに、ビジネス情報関連のサービス実施状況について尋ねた（図 2.1, 2.2）。

いずれかのサービスを実施していたのは都道府県立図書館では 45 館（実施率 95.7%）で、実施館 1 館あたりでは 5.3 のサービスを提供している。他のサービスと比較し、実施率、提供サービス数ともに最も多い。市区町村立図書館では 525 館（実施率 40.9%）で、同じく 2.2 のサービスを実施している。こちらの実施率は健康医療情報、行政支援とほぼ同様に提供サービス数は行政支援に次ぐ。

具体的なサービスとして、都道府県立図書館では、「オンラインデータベースを提供している」「特別のコーナーを設けている」「資料リスト、パスファインダー、リンク集を提供している」「関係機関の利用案内、イベント情報等を提供している」が多かった。「どれもやっていない」は 2 館であった。

市区町村立図書館で、最も多いのは「どれもやっていない」であり、都道府県立図書館と大きく異なる。実施しているもののうち、多かったのは「特別のコーナーを設けている」「関係機関の利用案内、イベント情報等を提供している」「関連資料を他分野より積極的に収集している」であった。

「その他」について、都道府県立図書館では、関連図書の特集展示が比較的多かった。市町村立図書館では、ハローワークと連携しての求人情報の収集・掲示、展示コーナーでのビジネス関連図書等の特集展示、新聞の折り込み求人情報の収集・提供などが行われていた。

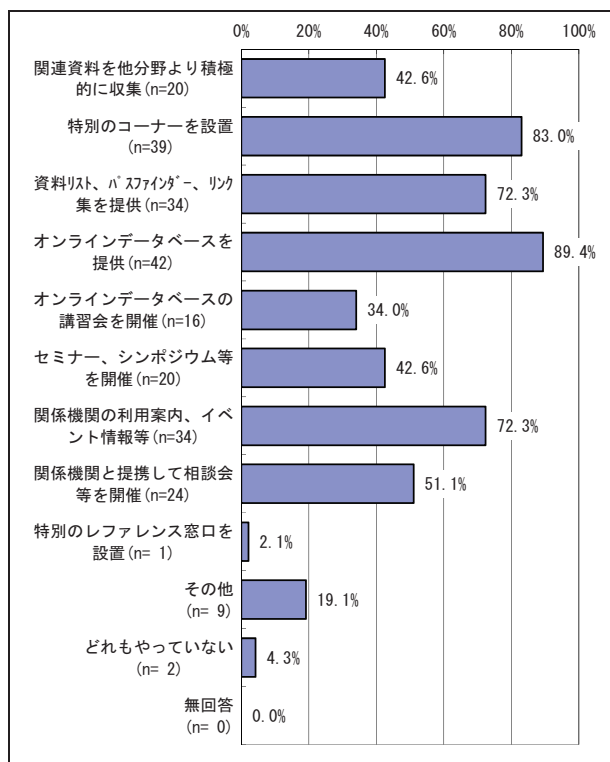


図 2.1 実施サービス（都道府県）
調査対象数 47（複数回答可）

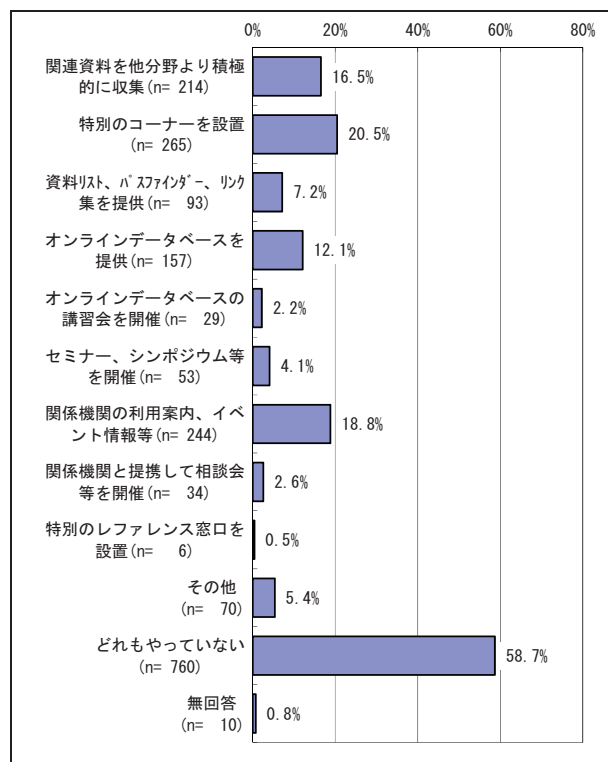


図 2.2 実施サービス（市区町村）
調査対象数 1295（複数回答可）

中には、地域の地場産業の関係者にインタビューを行うとともに講演会を開催しているところがあった（「ホームページにインタビュー記事を掲載＋地域産業（タオル）の講演会を毎年1回実施」）。また、ある図書館では、ビジネス関連の書評、関係機関のリンク集作成の他、高校生を対象に「ビジネスプラン・グランプリ」（日本政策金融公庫主催）に関わるプランの立案支援、職業・働くことに関するブックトークなど多様な試みを行っていた。

(2) コーナーの利用状況

(1)の設問で「特別のコーナーを設けている」と回答した図書館に、その利用状況を尋ねた。本調査で「コーナー」とは、関連の図書や雑誌などを一か所に集めたものとしている。利用状況は貸出し、レファレンス質問、予約などで判断してもらった。

都道府県立図書館では、「比較的良好に利用されている」が圧倒的に多かった（図 2.3）。市区町村立図書館においても「比較的良好に利用されている」が圧倒的に多い（図 2.4）。コーナーを設置することで、利用者はサービスの存在を知り、また利便性に気づき、結果、よく利用されると言えようである。

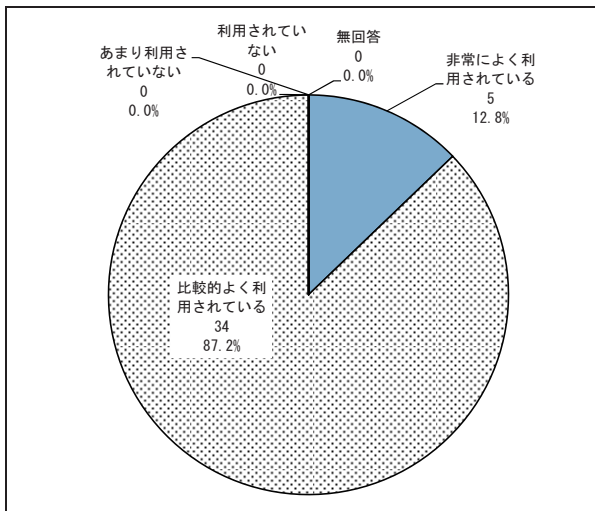


図 2.3 コーナーの利用状況（都道府県）n=39

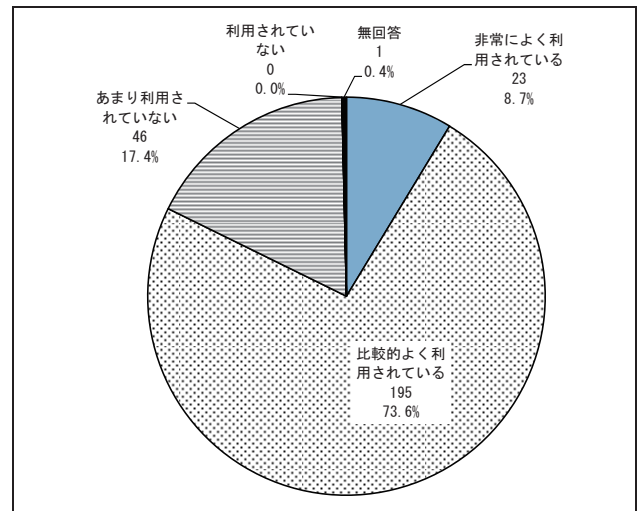


図 2.4 コーナーの利用状況（市区町村）n=265

(3) 資料リスト・パスファインダー・リンク集のテーマ

資料リスト、パスファインダー、リンク集は図書館側が利用者のニーズを予測して作成するツールである。(1)の設問で「資料リスト、パスファインダー、リンク集を提供している」と回答した図書館に対し、それらのテーマを尋ねた。

都道府県立図書館では「農業・林業・漁業関連の情報」を除き、いずれも半数近くの図書館が作成していた(図 2.5)。市区町村立図書館では、「就職・転職」が非常に多い他は、都道府県立図書館と似た傾向が見られた(図 2.6)。1館あたり都道府県立図書館は3.5で、市区町村立図書館は2.6のテーマを扱っており、都道府県立図書館は市区町村立図書館より幅広いテーマを扱っていることが分かる。

選択肢で示したものの以外のテーマについては、都道府県立図書館では10館、市区町村立図書館では27館から回答があった。結果、都道府県立図書館では、多様なものが見られたが、資格・職業や起業、人物、企画、統計などが挙げられていた。市区町村立図書館では、特許、規格、マナー、法律などに関わるテーマが見られた。

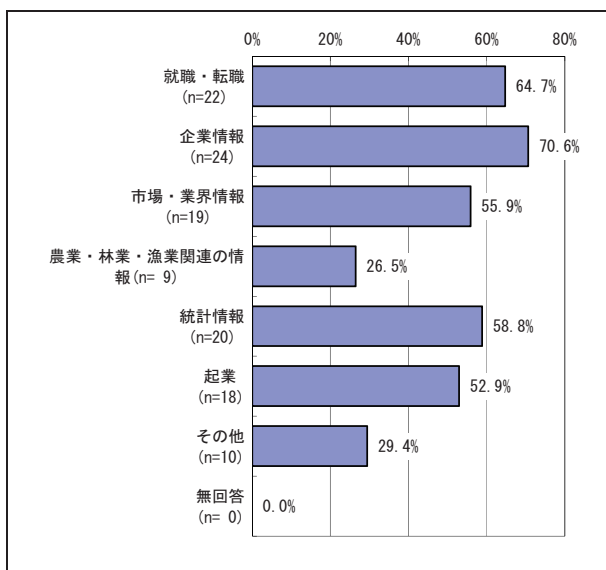


図 2.5 資料リスト・パスファインダー・リンク集のテーマ（都道府県）
調査対象数 34（複数回答可）

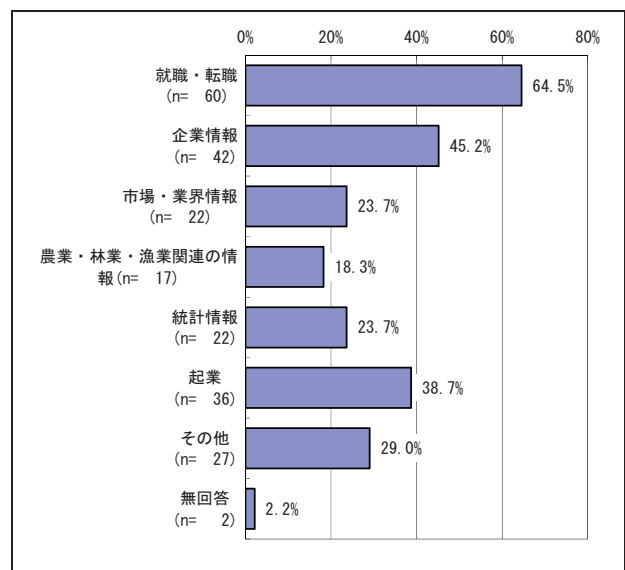


図 2.6 資料リスト・パスファインダー・リンク集のテーマ（市区町村）
調査対象数 93（複数回答可）

(4) 反響

ビジネス関連のサービスを行うことで、どのような反響があったかを自由記述式で尋ねた。都道府県立図書館では31館、市区町村立図書館では250館から回答があった。

都道府県立図書館では、誰からかという点でいうと、当然ではあるが「利用者」との回答が最も多い。他には相談会、セミナーの「参加者」からが多い。反響としては、各種サービスに対して「好評」であったというものが多く見られた。比較的多かったものを3つほど挙げると、以下のとおりである。

(都道府県立図書館の例)

- ・利用者から、起業に関するレファレンス質問を受けた際、ビジネス情報コーナーと類縁機関のリーフレットを案内し、有用な情報であると好評を得た。
- ・ビジネス情報セミナー、創業相談会等を毎年実施しているが、回を重ねる毎に参加者が増え、次の回の問い合わせもある。
- ・一般利用者からは、経営情報関連のデータベースについて好評をいただいている。

市区町村立図書館でも、誰からかという点では図書館の利用者や、相談会等の参加者からの反響が多かった。内容としては各種サービスに対する好意的な評価であったり、「問い合わせ」であったりした。他に、庁内からの反響も見られ、庁内と連携が強固になったといったものや、庁内から注目されるようになった、といったものも見られた。代表的なものを3つほど挙げると、以下のとおりである。

(市区町村立図書館の例)

- ・利用者からデータベースを利用したいとの申し出が多くなってきた。
- ・セミナーや相談室参加者へのアンケートでは、ビジネス情報サービスの継続を希望する意見が多く、満足度も高かった。
- ・職業安定所の求人案内のチラシを設置したところ、好評で設置部数を増やした。

(5) 名称付与

サービスに特定の名称をつけているかどうか尋ねた。ここではコーナーを設置していない場合であっても、利用案内等にビジネス情報関連サービスについて名称をつけて載せているような場合も含めて回答してもらった。

結果、都道府県立図書館では、名称をつけているところの方が多かった(図2.7)。市区町村立図書館では、つけていないところの方が多(図2.8)。しかし、ともに健康・医療情報や法律情報と比較すると、名称をつけて実施しているところの方が多かった。

つけている名称であるが、ここでは傾向が似ていたことから都道府県立図書館と市区町村立図書館を合わせて見てみる。名称としては「ビジネス支援」という言葉が最も一般的であり、そこに「コーナー」「サービス」などがつくものが多い。他に「就職」「仕事」「応援」「資格」「キャリア」などもつけられている。全体に働く人(あるいは就業を希望する人)のための支援をうたったものが多い。

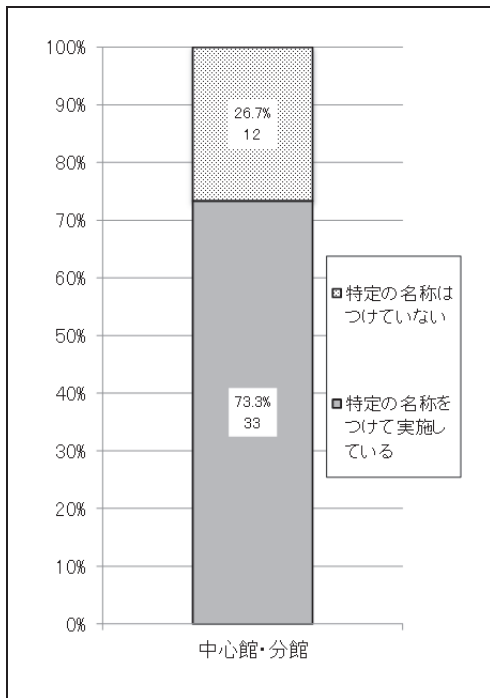


図 2.7 名称付与(都道府県) n=45

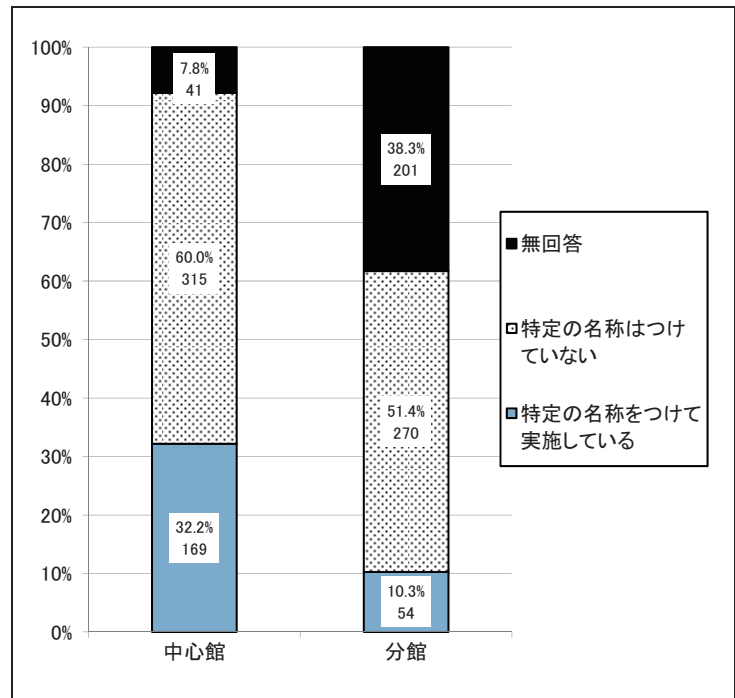


図 2.8 名称付与(市区町村) n=525

(6) 名称をつけて開始した時期

名称をつけてサービスを開始した時期を尋ねた。都道府県立図書館では、2003年～2005年、2006年～2008年が多かった(図 2.9)。市区町村立図書館では、2006年～2008年が最も多く、2012年～2014年、2009年～2011年と続く(図 2.10)。基本的に、近年、普及しているサービスと言える。しかし、健康・医療情報、法律情報と比較すると、普及時期は早い。その点では、課題解決支援サービスの先導的サービスと言ってよいであろう。

都道府県立図書館と市区町村立図書館を比較すると、都道府県立図書館の方が早くサービスに取り組んでいる。

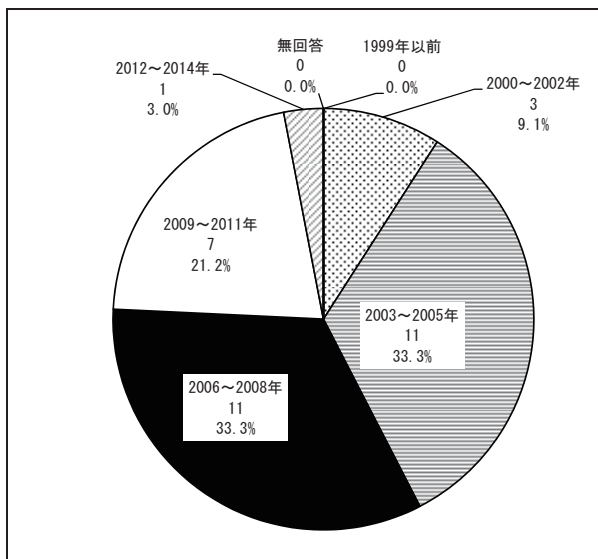


図 2.9 名称をつけて開始した時期(都道府県) n=33

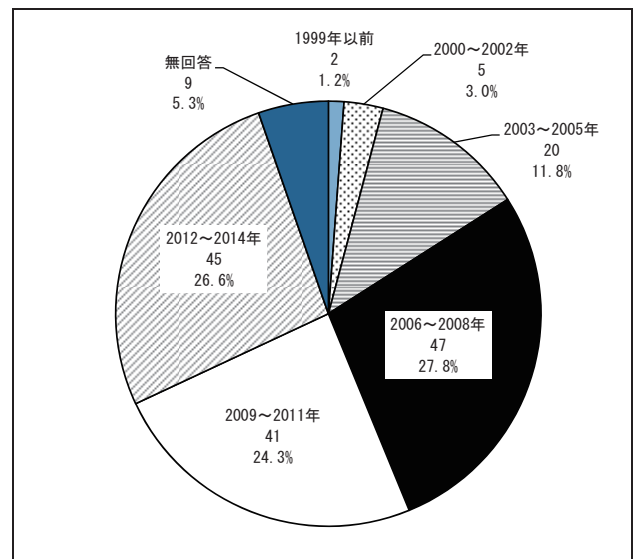


図 2.10 名称をつけて開始した時期(市区町村) n=169

(7) 名称付与による影響

つぎにサービスの名称をつけたことによって、起こった変化を尋ねた。都道府県立図書館では、「利用者のサービスに対する認知度が上がった」「職員全体が取組の意識を共有できた」「広報に役

だった」が多かったが「予算要求に役立った」は少なかった（図 2.11）。市区町村立図書館も同様の傾向だったが、「利用者のサービスに対する認知度が上がった」が特に多かった（図 2.12）。「その他」としては「関連機関との連携がスムーズにできた」といったものが見られた。

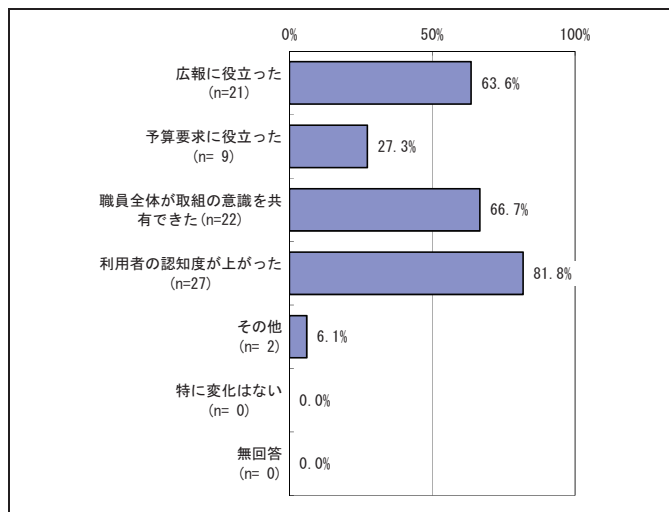


図 2.11 名称付与による影響（都道府県）
調査対象数 33（複数回答可）

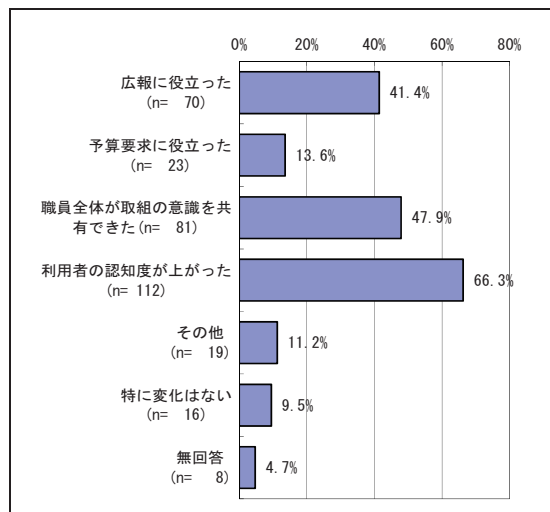


図 2.12 名称付与による影響（市区町村）
調査対象数 169（複数回答可）

2 サービスを支える体制

ここではサービスを支える体制について述べていく。まず担当している職員数について整理する。つぎに、サービスを支えるために行っている図書館全体の取り組み、および職員にしばってその能力向上に関わる取り組みについてまとめる。さらに、庁内・住民に対する広報の実施状況についても述べる。

(1) 担当職員数

事務分掌や業務分担等で、ビジネス情報関連のサービスを担当する職員数を尋ねた（表 2.1）。職員数には専任、非常勤、臨時、委託、派遣等を含んでいる。

都道府県立図書館では、1名と2名が多かった。市区町村立図書館も1名が圧倒的に多く、2名が続く。基本的に少数の図書館員で担当するサービス、と言えそうである。

表 2.1 担当職員数

回答項目	都道府県(中心館)		市区町村(中心館)	
	回答数	構成比	回答数	構成比
1名	15	33.3%	162	30.9%
2名	8	17.8%	91	17.3%
3名	1	2.2%	44	8.4%
4名	4	8.9%	21	4.0%
5名	4	8.9%	15	2.9%
6名	2	4.4%	11	2.1%
7名	0	0.0%	5	1.0%
8名	1	2.2%	2	0.4%
9名	1	2.2%	2	0.4%
10名以上	2	4.4%	14	2.7%
無回答	7	15.6%	158	30.1%
合計	45	100%	525	100%

(2) サービスを支えるために行っている取組

サービスのために、当然、図書館側では、資料の収集・組織化・蓄積・保存等の関連するサービスや専門的機関から助言を得る等が必要になってくる。ここでは、そうしたサービスを支えるために行っている取り組みについて尋ねた。

都道府県立図書館では「資料収集のための担当者がある」「研修の実施等職員の能力向上を図っている」が多く選択されていた(図2.13)。市区町村立図書館については、「特になし」が最も多い(図2.14)。続いて都道府県立図書館同様、「資料収集のための担当者がある」「研修の実施等職員の能力向上を図っている」が続く。ともに「職員用のレファレンスツールをつくっている」は最も少なかった。

選択肢以外に行っていることとして、図書資料に限らない関連機関からの多様な資料の収集、多様な機関との積極的な連携、等が挙げられていた。

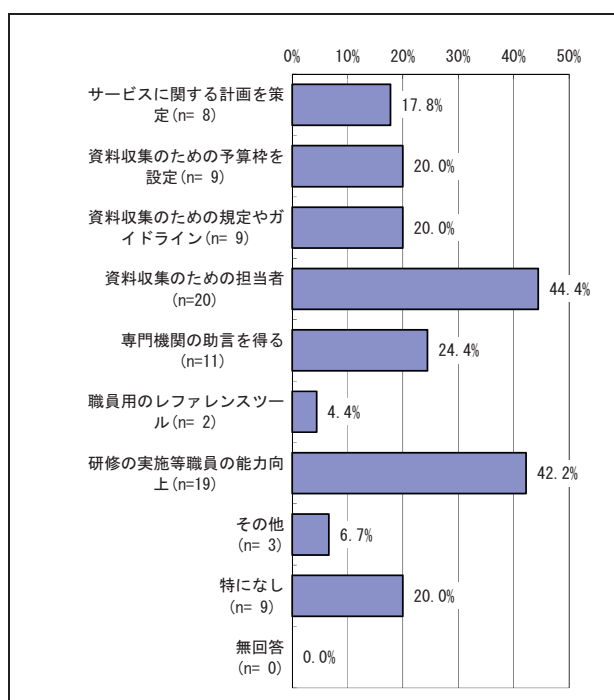


図 2.13 サービスを支えるための取組（都道府県）
調査対象数 45（複数回答可）

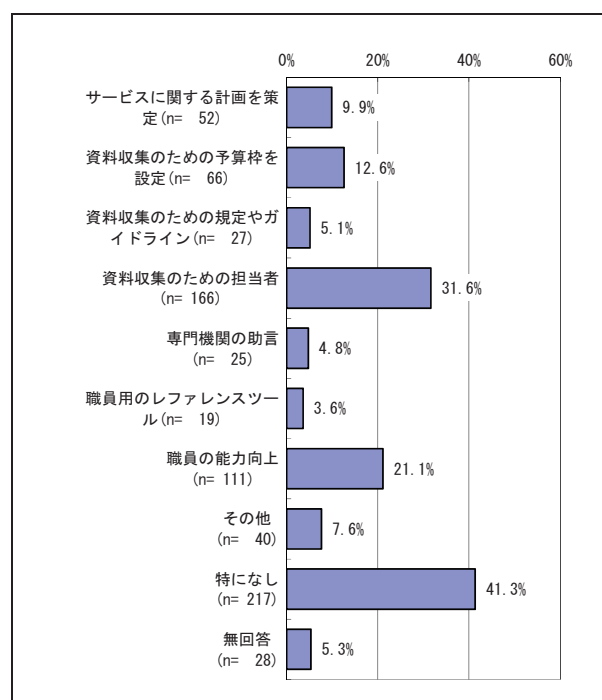


図 2.14 サービスを支えるための取組（市区町村）
調査対象数 525（複数回答可）

(3) 職員の能力向上のための取組

図書館の経営資源の観点から、図書館員の能力開発は非常に重要である。ここでは、職員の能力向上のために行っていることを尋ねた。

都道府県立図書館では、「イ（自治体外公立図書館）以外の図書館関係外部団体・機関が開催する研修への参加」が最も多い(図2.15)。これは「記入要領」では「(公社)日本図書館協会や、各地区ブロック図書館協議会等が主催する研修等」としたものである。つぎに多いのは「外部の機関から講師（専門家）を招いた研修」と「自館職員（分館含む）を講師とする研修」である。市区町村立図書館では、「都道府県立図書館が主催する研修への参加」が圧倒的に多い(図2.16)。

「その他」の多くは具体的な研修会への派遣、講師を招いての講習の事例などを挙げていた。

このことから、市区町村立図書館の図書館員は都道府県の図書館から、都道府県立図書館の図書館員は、全国的な図書館関係機関や、専門家などから情報を入手する傾向が読み取れる。

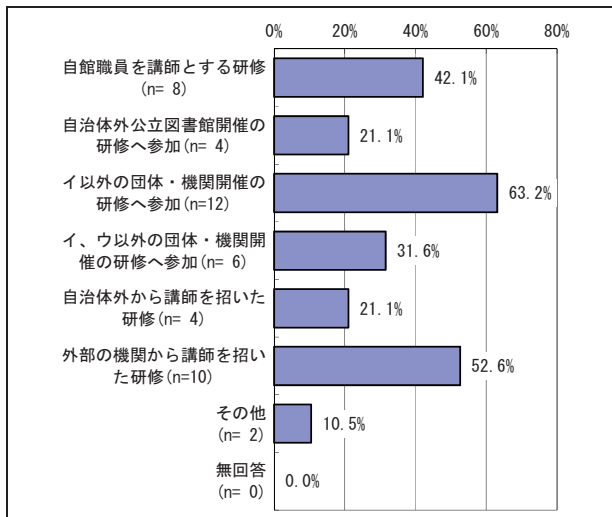


図 2.15 職員能力の向上のための取組（都道府県）
調査対象数 19（複数回答可）

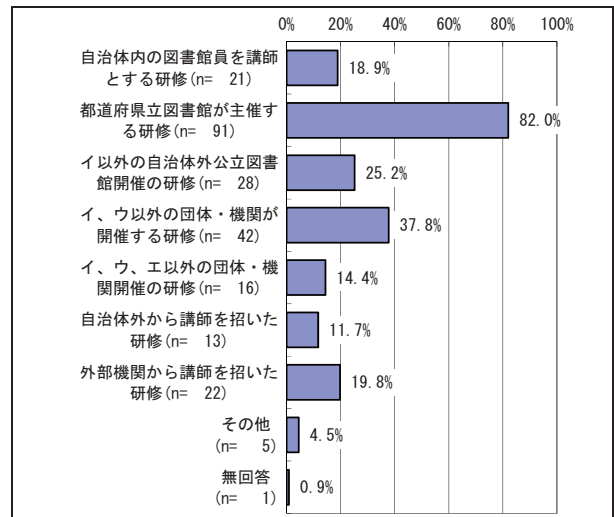


図 2.16 職員能力の向上のための取組（市区町村）
調査対象数 111（複数回答可）

(4) 庁内に対する広報

ここでは庁内（自治体内の行政機関等）に対する広報について尋ねた。

都道府県立図書館では、「自治体職員専用ウェブサイト（庁内ネットワーク）等でのPR」「特に広報はしていない」「チラシ、リーフレット、ポスター等の配付」の順番となっている（図 2.17）。健康・医療情報、法律情報も似た傾向であるが、それらは「特に広報はしていない」が最も多いのに対して、ビジネス情報では「自治体職員専用ウェブサイト（庁内ネットワーク）等でのPR」が最も多い点が異なる。より積極的な広報を行っているといえそうである。

市区町村では、「特に広報はしていない」「チラシ、リーフレット、ポスター等の配付」「各職員へのロコミ等」の順番となっている（図 2.18）。これらはほぼ健康・医療情報、法律情報と同様の傾向である。また、都道府県立図書館と比較すると、「特に広報はしていない」の比率が目立って高い点も特徴といえる。都道府県立図書館は、比較的庁内に積極的にアピールをしているが、市区町村立図書館はそれと比較すると、アピールに積極的ではないことがうかがえる。「その他」としては、自治体の広報、ホームページが挙げられている。

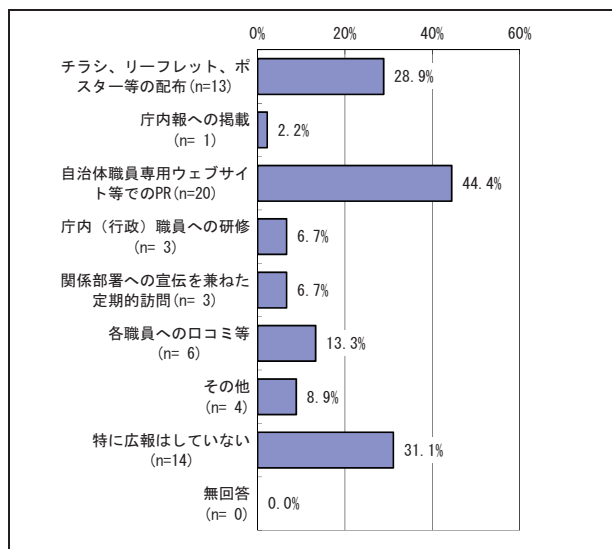


図 2.17 庁内に対する広報（都道府県）
調査対象数 45（複数回答可）

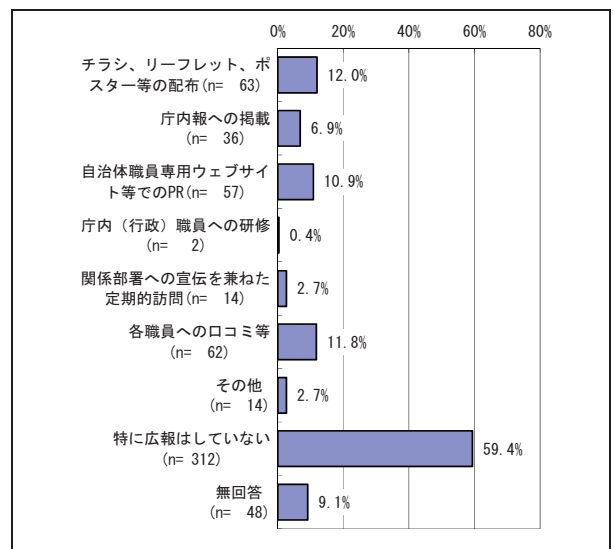


図 2.18 庁内に対する広報（市区町村）
調査対象数 525（複数回答可）

(5) 住民に対する広報

住民に対する広報については、以下のとおりである。なお、「記入要領」では利用案内等にサービス実施について書いているような場合は含めないと明示している。

都道府県立図書館に関しては、「図書館ウェブサイト等ウェブサイトでのPR」「館内掲示」「チラシ、ポスター等の配付」の順番である(図2.19)。館内掲示や図書館ウェブサイトはコストをかけず容易にできるためであろう。「チラシ、ポスター等の配付」に続くのは「マスコミ(新聞、テレビ、ラジオ、タウン誌等)でのPR」である。「メールマガジン等でのPR」、「館外の講座、イベント等に参加してのPR」、「twitter、Facebook等SNSでのPR」などは少ない。

市区町村立図書館に関しては、「館内掲示」、「図書館ウェブサイト等ウェブサイトでのPR」、「チラシ、ポスター等の配付」、「自治体発行の広報紙でのPR」の順番であり都道府県立図書館とほぼ等しい(図2.20)。こちらも「メールマガジン等でのPR」「館外の講座、イベント等に参加してのPR」「twitter、Facebook等SNSでのPR」などは少ない。ともに、健康・医療情報、法律情報と類いの傾向になっている。

「その他」について、市区町村立図書館では、全体に特別の広報はしていないが、チラシ配布、展示コーナー設置などにより日常的に広報をしているようである。

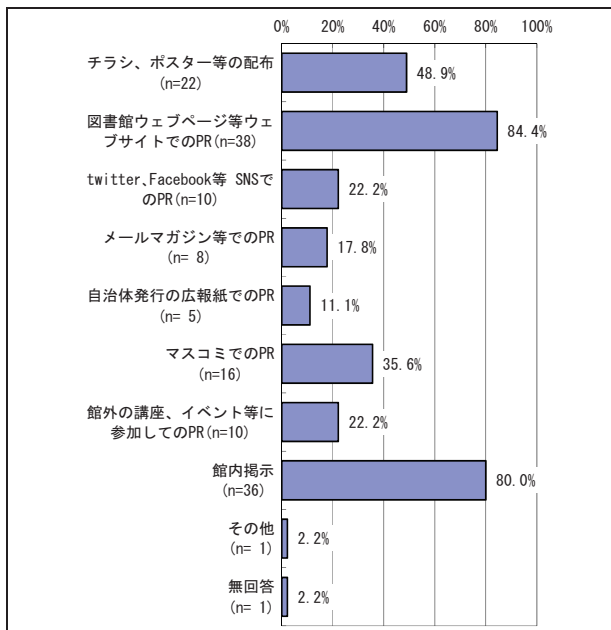


図 2.19 住民に対する広報（都道府県）
調査対象数 45（複数回答可）

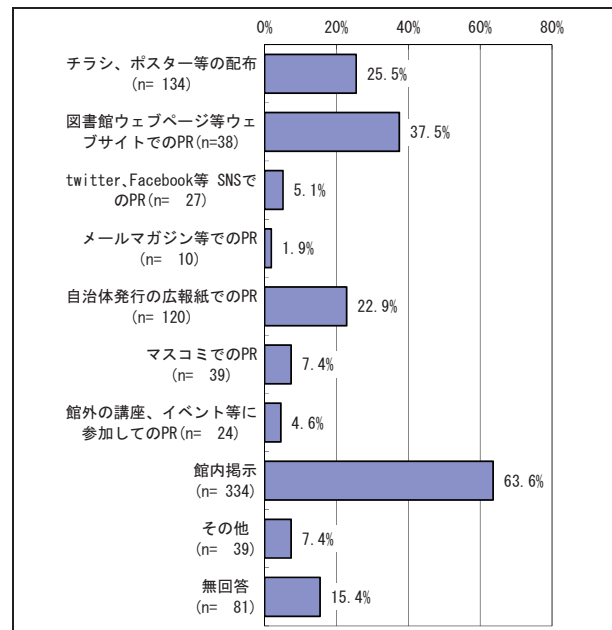


図 2.20 住民に対する広報（市区町村）
調査対象数 525（複数回答可）

3 他機関等との連携

課題解決支援サービスにおいて、他機関との連携は重要である。ここでは、まず、庁内および民間団体との連携の状況をまとめる。また、視察に行った図書館について整理をする。さらに助言を受けた専門家・団体について述べる。

(1) 庁内との連携事業

課題解決支援サービスは、図書館単独で行うより、他の機関と連携することで、その効果はより高まる。ここでは、庁内の他部局と連携して行った事業の有無について尋ねた。回答は都道府県立図書館からは13館(20件)、市区町村立図書館からは53館(77件)あった。

都道府県立図書館については、「商工」「労働」「産業」といった名称のつく部局との連携が目立つ。

他に「観光」関連の部局もいくつか見られる。市区町村立図書館については「振興」「産業」「商工」といった名称のつく部局との連携が多い。他に「経済」「観光」「労政」と行った名称も見られる。

連携する事業は多岐にわたるが、比較的多いのは、都道府県立図書館では「起業」に関する連携事業が多い。また、求職者向けの事業も多い。市区町村立図書館では、「ビジネス」と銘打った展示、セミナー、相談会、講座が多い。また、就職、創業（起業）、就農等の相談会開催も多く見られる。具体的には以下のようなものである。

（都道府県立図書館の例）

- ・学生向け起業ビジネスプランセミナー、コンテストの開催（会場：図書館）
- ・求職者向け就職セミナーの実施
- ・「土佐まるごとビジネスアカデミー」における講座「ビジネスに図書館を活かす」講師及び成果報告会での出前図書館の実施

（市区町村立図書館の例）

- ・起業・経営・金融等のビジネス相談
- ・創業支援相談員（中小企業診断士）に依頼し、ビジネス本リクエスト（紹介コメントつき）を継続的に掲示
- ・起農相談（今年度実施）

中には、以下のような事業も行われている。

- ・大工、左官についての体験講座の開催
- ・女性向け就労支援セミナー「再就職準備ワークショップ」の実施
- ・図書館を会場として、電通 CM プランナーからプレゼンの技術を学ぶ講演会の実施

（2）民間団体との連携

つぎに、民間団体との連携について述べる。回答は都道府県立図書館からは 28 館(60 件)、市区町村立図書館からは 67 館(128 件)の回答があった。相対的には都道府県立図書館の方が多い。また、上で述べた庁内との連携より多い。

都道府県立図書館では、日本政策金融公庫、中小企業診断士（及び関連団体）、県の産業振興に関わる機構や財団などが多い。市区町村立図書館でも、日本政策金融公庫、中小企業診断士やその団体、県の産業振興に関わる機構や財団が多い。また、他に自治体にある商工会議所、就職支援センター・ハローワークなどが見られる。

連携する事業は、こちらも多岐にわたるが、比較的多いのは、都道府県立図書館では、起業・創業、就職、知的財産などが多く、開催形式としては相談会、セミナー、講座、講演、展示などが多い。市区町村立図書館でも就職、産業、創業などが多く、開催形式ではセミナー、相談会、展示が多い。具体的には以下のような事業がみられる。

（都道府県立図書館の例）

- ・図書館を会場として、起業に関する講演会の実施、起業希望者向け相談会の実施
- ・特許・商標に関する相談会の実施
- ・図書館を会場として、弁護士、司法書士、保健師、ハローワーク職員等が一同に会したワンストップ型相談会の開催

（市区町村立図書館の例）

- ・図書館を会場として、高校生対象の就職活動セミナー
- ・図書館を会場として、起業経営相談会の実施
- ・館内喫茶室を会場として、地場産業の現状などに関する講演会の実施

また、以下のような事業も行われている。

- ・「受験生の子どもを持った親」を対象に現在の教育費負担の現状と対策をテーマとしたセミナーを実施
- ・図書館を会場として金型加工技術を使った製品の展示
- ・再就職のためのメイクアップ

(3) 視察に行った図書館

サービスを実施する上で参考にした図書館について尋ねた。都道府県立図書館では、16館が43の図書館を挙げている。そのうち30館は都道府県立図書館であった。都道府県立図書館は都道府県立図書館を参考にすることが興味深い。それ以外は市区町村立が8、専門機関が2であった。東京都立中央図書館、大阪府立中之島図書館、神奈川県立川崎図書館などが多い。

市区町村立図書館では、90の図書館が206館を視察していた、206館のうち、都道府県立図書館は57で、それ以外のほとんどは基礎自治体の図書館であった。他に専門機関、大学図書館が見られた。都道府県立図書館としては、東京都立中央図書館、鳥取県立図書館、神奈川県立川崎図書館が多い。市区町村立図書館では、静岡市立御幸町図書館、千代田区立千代田図書館、品川区立大崎図書館、新宿区立角筈図書館、塩尻市立図書館が多い。いずれもビジネス情報関連のサービスでよく知られた図書館である。

(4) 助言を受けた専門家・団体

助言を受けた専門家について、16の都道府県立図書館が34人・機関を、また45の市区町村立図書館が80人・機関を挙げている。

都道府県立図書館ではビジネス支援図書館推進協議会、地域の産業振興に関わる団体（産業振興機構・産業振興公社等）、商工会議所や県商工会議連合会、日本政策金融公庫の県の支店などが見られる。

市区町村立図書館においても、多くの図書館がビジネス支援図書館推進協議会から助言を受けている。他に同様に地域の産業振興に関わる団体（産業振興機構・産業振興公社等）、商工会議所などが挙げられている。また、市区町村立図書館では中小企業診断士も目立つ。

4 サービスを継続していく上での課題

ここでは、サービスを継続していく上での課題について、まず職員を中心に整理し、つぎに図書館の体制全体についてまとめる。

(1) 職員に関する課題

都道府県立図書館では、「職員が専門的知識を十分持っていない」「ノウハウやスキル等が継承されていない」「職員が研修に十分参加できない」が多く挙げられている（図2.21）。これは、健康・医療情報、法律情報、行政支援においても同様の傾向である。「職員がサービスの必要性を感じていない」は1館に過ぎないところから、多くの図書館では、サービスの必要性を認識していることが分かる。

市区町村立図書館でも、「職員が専門的知識を十分持っていない」「職員が研修に十分参加できない」「ノウハウやスキル等が継承されていかない」が同様に多く挙げられていた（図 2.22）。

その他では、図書館員が利用者の「ニーズの把握ができていない」といった意見や、職員が不足していたり兼務であったりするため、研修に参加できなかったり、他部局等との連携が十分とれていないことなどが挙げられている。

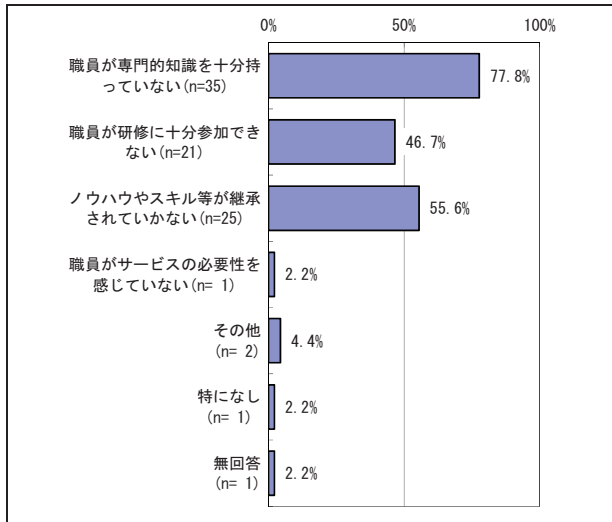


図 2.21 職員に関する課題（都道府県）
調査対象数 45（複数回答可）

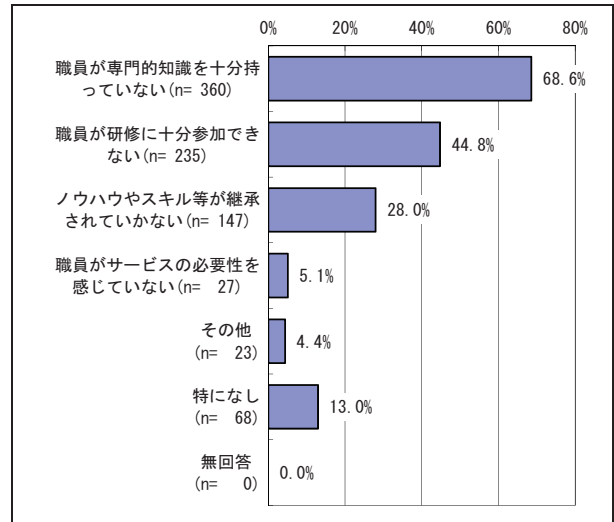


図 2.22 職員に関する課題（市区町村）
調査対象数 525（複数回答可）

(2) 図書館の体制に関する課題

図書館の体制に関する課題について尋ねた。都道府県立図書館では、「予算が不足している」「職員が不足している」「住民へのPRが不足している」「資料が不足している」「施設・設備等サービスを提供する環境に制約がある」などが多く挙げられている（図 2.23）。この傾向は、健康・医療情報、法律情報、行政支援とも共通している。

市区町村立図書館でも同様の傾向が見られた（図 2.24）。「その他」として、多岐にわたる課題が挙げられている。職員の課題としては、経験やスキルの不足、マンパワーの不足などが多く挙げられている。また、関連部局との連携が十分とれていないことも課題として認識されている。

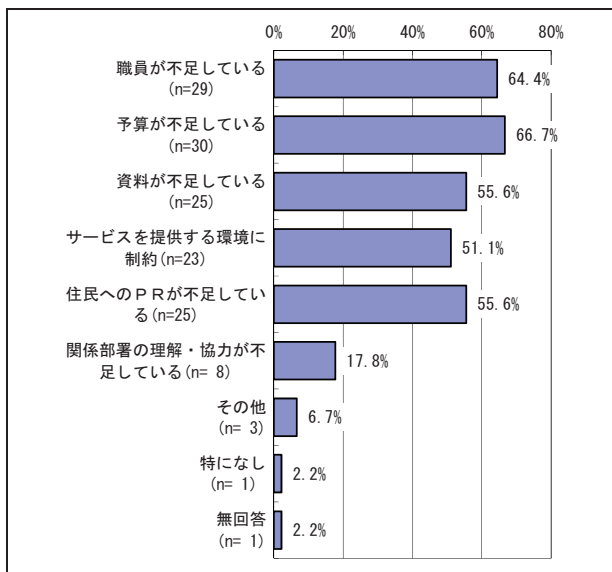


図 2.23 図書館の体制に関する課題（都道府県）
調査対象数 45（複数回答可）

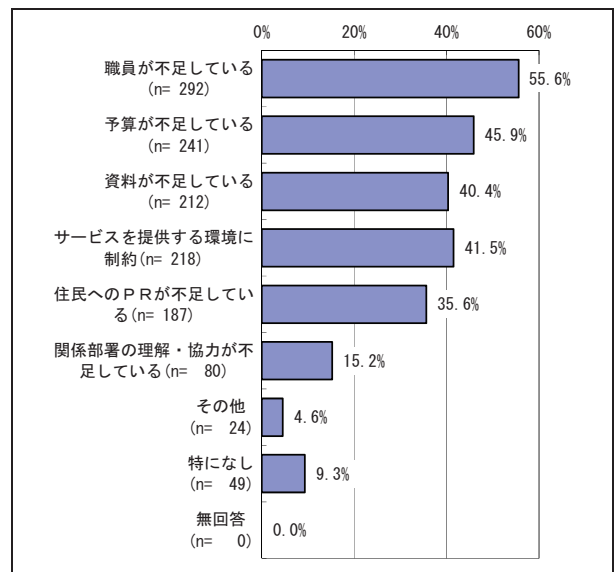


図 2.24 図書館の体制に関する課題（市区町村）
調査対象数 525（複数回答可）

5 サービスを実施していない図書館

都道府県立図書館では、ビジネス情報関連のサービスを提供していないところは2館だった（図2.25）。該当の図書館では、これまで実施したことはなく、今後については1館が実施予定で、もう1館は分からないとのことだった（図2.26）。実施しない理由としては「法律情報、福祉情報に特化して、サービスを実施しているため」が挙げられていた。

市区町村立図書館では、過去に実施したことがある図書館は29館で、一度も実施したことのない図書館は664館であった（図2.25）。今後の予定については実施予定が50館であり、予定がないとしたところは289館、「わからない」が413館であった（図2.26）。

実施しない理由としては、「職員が不足している」が最も多く、「利用者のニーズがない」「予算が不足している」「施設・設備等サービスを提供する環境に制約がある」などが多く挙げられている（図2.28）。「その他」としては、別のサービス（たとえばレファレンスサービス）で対応しているといったものや、他の部局が担当している、特別のサービスを実施するほどのニーズはない、といったものが多い。

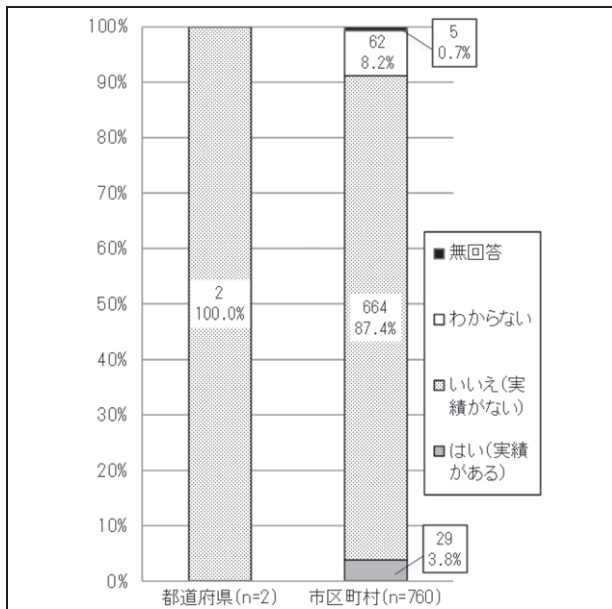


図 2.25 過去の実績

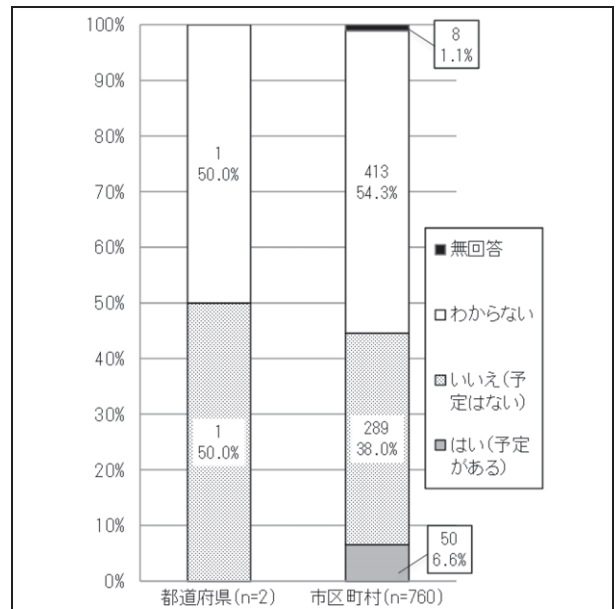


図 2.26 今後の実施予定

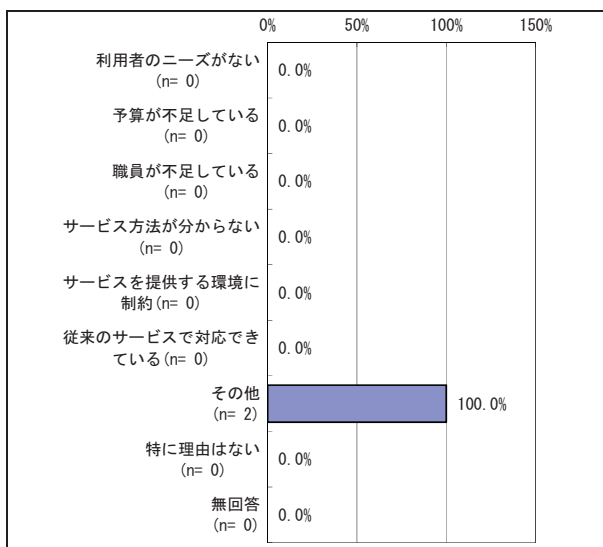


図 2.27 実施していない理由（都道府県）
調査対象数 2（複数回答可）

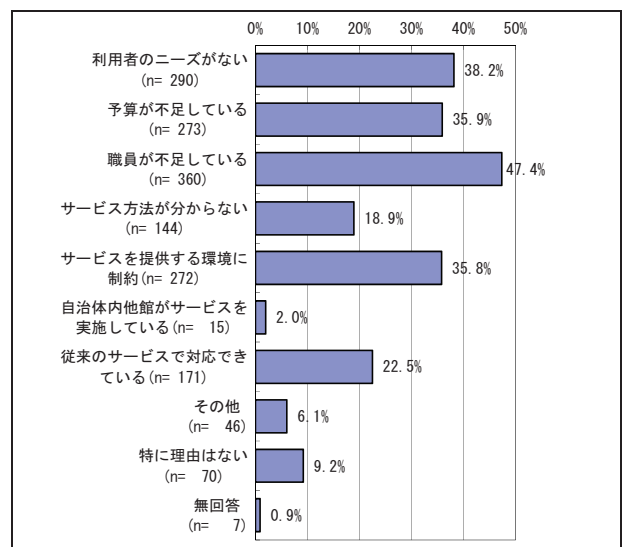


図 2.28 実施していない理由（市区町村）
調査対象数 760（複数回答可）

6 都道府県立図書館による研修

(1) 研修会等の実施

都道府県立図書館によるビジネス情報に関わる研修、講演会、実施報告会（以下「研修会等」と呼ぶ）の実施について尋ねた。期間は2009年度から2013年度までの5カ年を対象とした。研修会等を実施していると回答した図書館は21館で、実施していない図書館は25館であった。後述する他のサービスと比較すると多くの都道府県立図書館で実施されている。

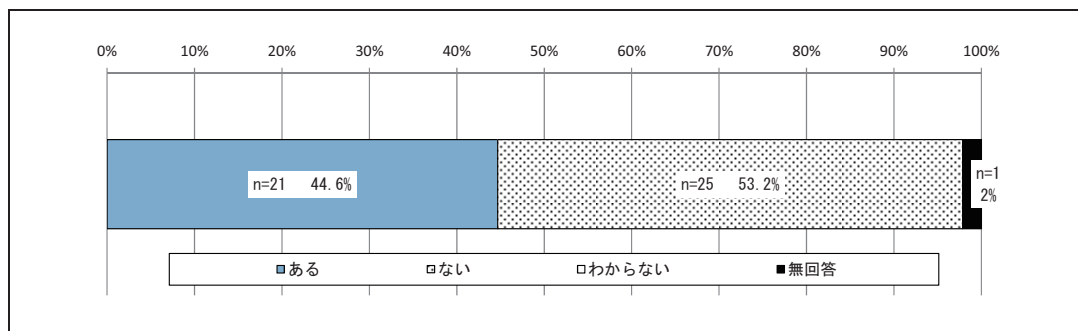


図 2.29 研修会等の実施 n=47

(2) 研修等のテーマ・講師

研修のテーマについては「レファレンス」「サービスの概要」が圧倒的に多く、それ以外はほとんど扱われていない（図 2.30）。講師については、外部の専門家、自館職員、県外の都道府県立図書館職員が多い（図 2.31）。外部の専門家が多いことが目立つ。「その他」として3館が回答しており、すべてで国立国会図書館職員が挙げられていた。

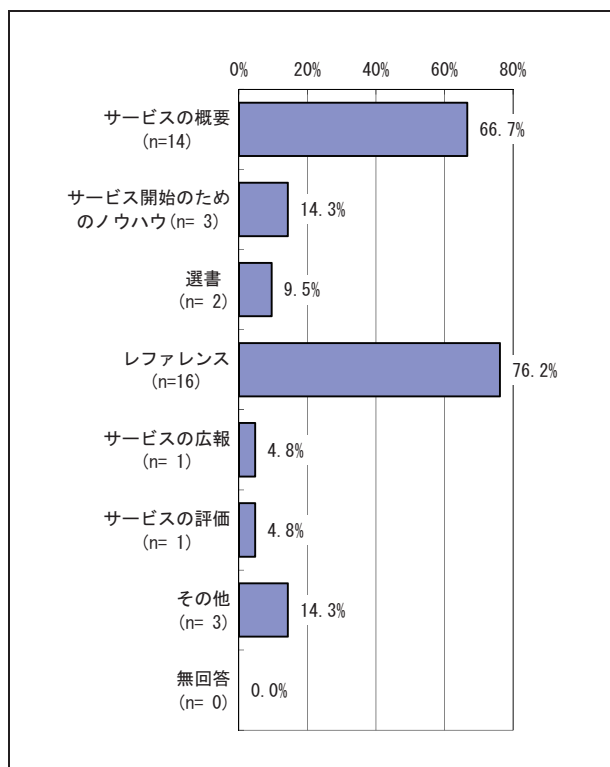


図 2.30 研修等テーマ 調査対象数 21（複数回答可）

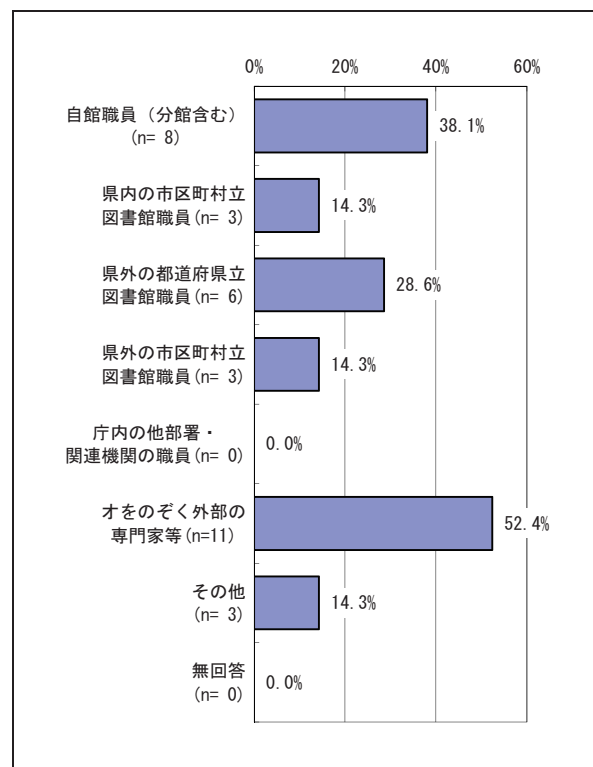


図 2.31 研修等講師 調査対象数 21（複数回答可）

第3章 健康・医療情報

以下、サービス全般、サービスを支える体制、他機関等との連携、サービスを継続していく上での課題について述べる。つぎに、実施していない図書館および都道府県立図書館による研修について述べていく。

1 サービス全般

ここでは、まず、提供しているサービスについて述べる。続いて、コーナーを設置している場合、その利用状況、および資料リスト等を作成している場合、そのテーマについて整理する。そして、サービス実施に対する反響と特定名称の付与（付与している場合はその時期）の状況をまとめる。

(1) 実施サービス

健康・医療情報関連サービスを構成すると考えられる各種サービスの実施状況について尋ねた(図3.1, 3.2)。

いずれかのサービスを実施していたのは都道府県立図書館では42館（実施率89.4%）で、実施館1館あたり3.6のサービスを提供している。実施率はビジネス情報、法律情報とほぼ等しいが、提供サービス数はビジネス支援に及ばない。市区町村立図書館では552館（実施率42.6%）であり、同じく1.8のサービスを実施している。これらの実施率は市区町村立図書館における他サービスと比較し最も高いが、提供サービス数は行政支援、ビジネス情報より少ない。

具体的なサービスとして、都道府県立図書館では、「資料リスト、パスファインダー、リンク集を提供している」が最も多く、「特別のコーナーを設けている」が続く。他に「関係機関の利用案内、イベント情報等を提供している」が多かった。

市区町村立図書館では、最も多いのは「どれもやっていない」であり、都道府県立図書館と大きく異なる。実施しているもののうち、多かったのは「特別のコーナーを設けている」「関連資料を他分野より積極的に収集している」「関係機関の利用案内、イベント情報等を提供している」であり、この点はビジネス情報と類似している。

「その他」として、都道府県立図書館では関係機関との連携展示や関連のパンフレット等の配付が挙げられていた。他に以下のようなものが挙げられている。

（都道府県立図書館の例）

- ・NPO 団体主催のがん患者サロン（図書館いきいきサロン）を設置。
- ・館内に血圧計を設置し、利用者が自由に計測している。

市区町村立図書館で比較的多いのは、関連資料の展示、講演会等の開催、他機関で行われる検診時等での出張貸出、資料の別置や分類シール等の貼付などであった。具体的には以下のようなものである。

（市区町村立図書館の例）

- ・図書館で、「うつ病・自殺予防関連図書」の展示を約2ヶ月間行った。
- ・保健センターと連携し、食育や自殺予防に関する本の展示を年2回ほど実施している。
- ・歯科医療事務を経験した司書がおり、おすすめ展示本コーナーにおいて、歯科にまつわる企画展示を行い、啓発を行った。

他に注目されるものとして、健康・医療に関わる新聞連載記事のファイリングや、血圧計、体重計の設置などもあった。

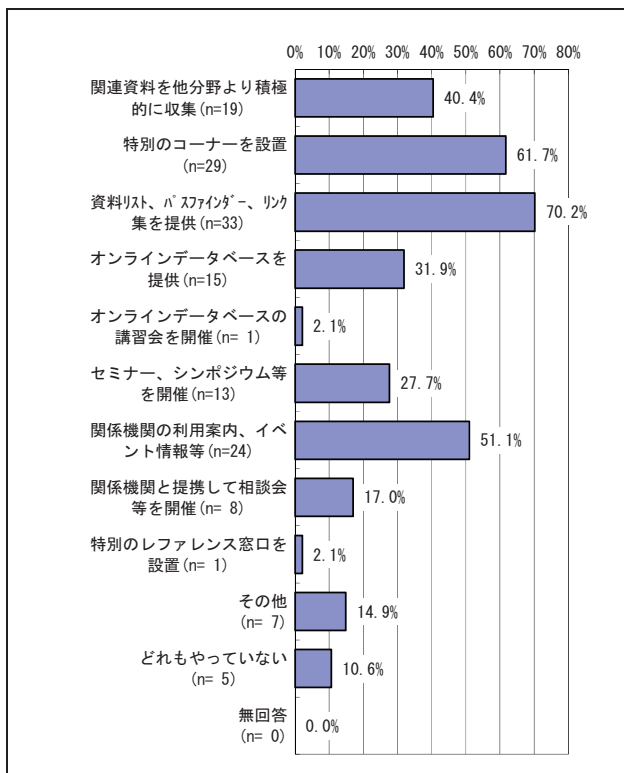


図 3.1 実施サービス（都道府県）
調査対象数 47（複数回答可）

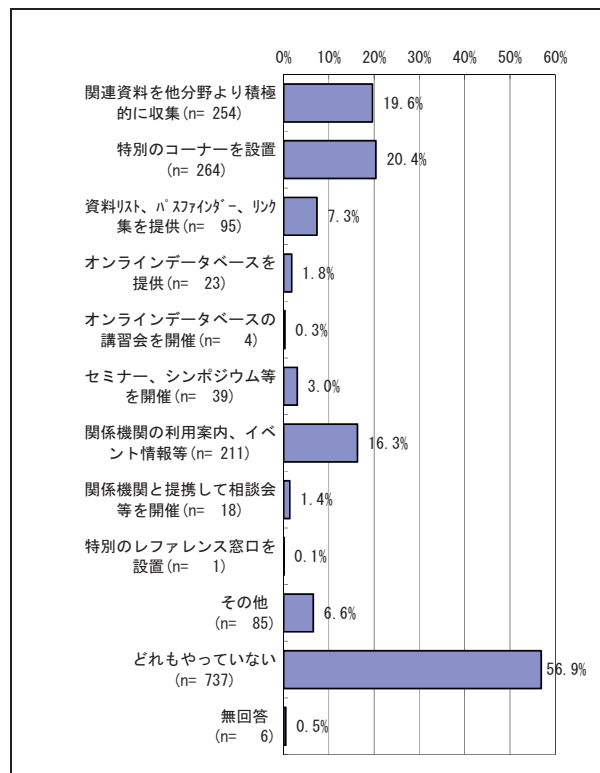


図 3.2 実施サービス（市区町村）
調査対象数 1295（複数回答可）

(2) コーナーの利用状況

(1)の設問で「特別のコーナーを設けている」と回答した図書館に、その利用状況を尋ねた。

都道府県立図書館では、「比較的良好に利用されている」が圧倒的に多く、続いて「非常に良好に利用されている」であった（図 3.3）。市区町村立図書館においても「比較的良好に利用されている」が圧倒的に多く、続いて「非常に良好に利用されている」であった（図 3.4）。

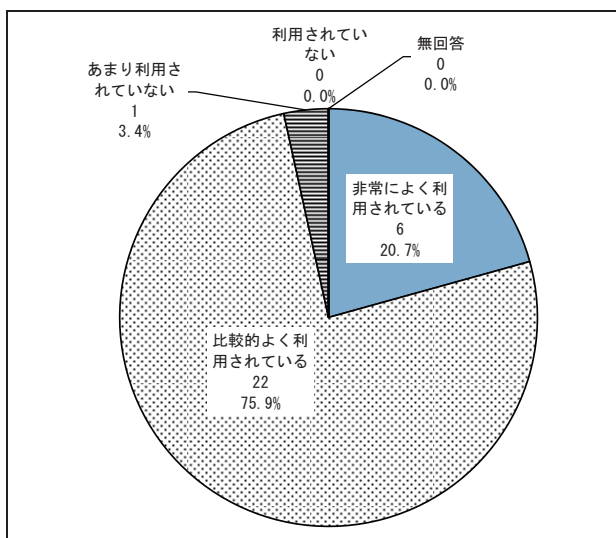


図 3.3 コーナーの利用状況（都道府県）
n=29

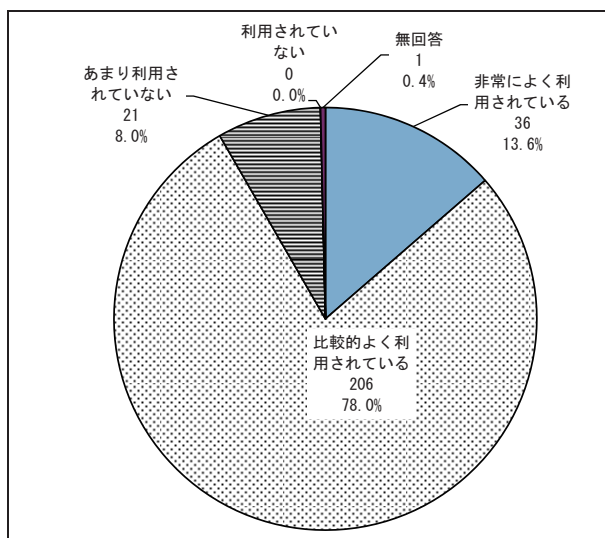


図 3.4 コーナーの利用状況（市区町村）
n=264

(3) 資料リスト・パスファインダー・リンク集のテーマ

(1)の設問で「資料リスト、パスファインダー、リンク集を提供している」と回答した図書館に対し、それらのテーマを尋ねた。

都道府県立図書館では「病気・ケガについての情報」が最も多く、続いて「薬についての情報」「医療機関・医師に関する情報」がほぼ同数で続いている（図 3.5）。「介護に関する情報」は少ない。平均して 2.9 件のテーマを扱っている。

市区町村立図書館でも都道府県立図書館と同様、「病気・ケガについての情報」が最も多く、「医療機関・医師に関する情報」「薬についての情報」がほぼ同数で続いている（図 3.6）。1館あたり平均して 2.4 件のテーマを扱っている。

選択肢以外のテーマについて都道府県立図書館はあまり挙げられていなかった。市区町村立図書館は選択肢の「治療・療養の体験記」に近い闘病記が多く見られた。他に食と健康、メンタルヘルス、自殺予防、メタボリックシンドローム対策に関わるものなどが見られた。

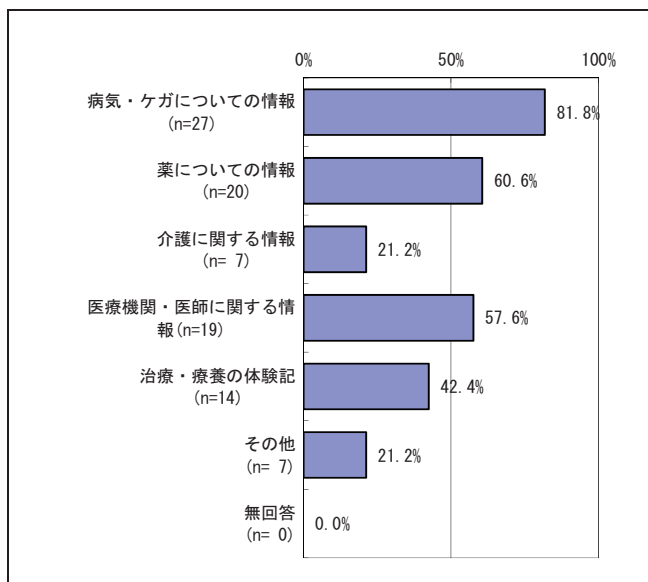


図 3.5 資料リスト・パスファインダー・リンク集のテーマ(都道府県)
調査対象数 33 (複数回答可)

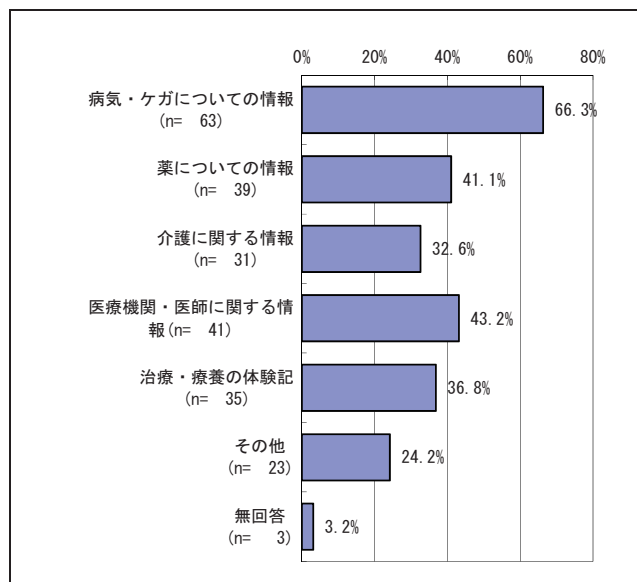


図 3.6 資料リスト・パスファインダー・リンク集のテーマ(市区町村)
調査対象数 95 (複数回答可)

(4) 反響

健康・医療関連のサービスを行うことで、どのような反響があったかを自由記述式で尋ねた。都道府県立図書館では 26 館、市区町村立図書館では 252 館が回答している。

都道府県立図書館では、誰からか、という点でいうと「利用者」との回答が最も多い。他には相談会、セミナーの「参加者」からも多い。反響としては、資料がまとめられたことで、関連資料がまとめて借りられるなどの事例が多く挙げられている。また、以下のように豊富な資料と高い専門性を期待するものも見られた。

(都道府県立図書館の例)

- 健康・医療情報ウェブサイトを紹介するリストを作成した際、県内図書館から「自分たちでこのようなリストを作成するのは難しいので、ホームページにも掲載してほしい」という要望があった。

- ・来館利用者から、近くの市町村立図書館には専門書を含む健康・医療書は揃っていないので、県立で健康・医療情報サービスを続けてほしいと要望された。

市区町村立図書館では、闘病記コーナーに対するものがしばしば挙げられている。また、庁内の評価が高まったり、庁内から連携の話が来たりすることなども挙げられている。

（市区町村立図書館の例）

- ・退院後不安な毎日を送っていたが、同じ病気の方が書いた闘病記を読んで気持ちが楽になった。
- ・庁内他部署からがん関連パンフレットへの掲載協力要請があった。

また、利用者から資料を探しやすくなった、実際に資料が多く借りられるようになった、などの反響が挙げられている。具体的には以下のようなものである。

- ・利用者から、資料へのアクセスが良くなったとの声があった。また、より専門的な資料への要求もあり。
- ・利用者からそれぞれの病気や治療に関する書籍の問合せ・リクエストが増えた。
- ・設置しているパスファインダーの利用がみられる。
- ・特に反響などはありませんが、他のコーナーの資料より比較的によく利用されています。

他に都道府県立図書館と連携した事業、関連機関と連携した事業を効果的に行っているところも見られる。

- ・県立図書館から協力貸出を受け、がん特設コーナーを設置し地域のがん罹患者や家族会およびサポートグループ、病院関係者へ周知している。特にサポートグループとの連携が多くなっている。
- ・県立図書館よりガン関連資料を長期間借り受け特設コーナーを設置したところ、利用者から好評で、貸出も多かった。
- ・夏休み中の一日ですが、図書館ボランティアさんと連携し、健康・医療関係資料を展示するとともに、献血カーを呼んだり、まちなか保健室として保健師さんをお願いして相談室を設けたところ、通常より多くの来館者を迎えることができた。献血カーへの協力も多く、ぜひ来年もお願いしたいとの依頼があった。

一方で、プライバシーの問題も指摘されている。

- ・目立つ場所に資料を置いているが、病気の事だけに、表立っての反響はないようである。
- ・「病気の事はプライバシーを職員に告白するようで気が重かったが、資料がまとめてあったので自分で探すことができるとても気持ちが楽だった」という声が利用者より寄せられた。

(5) 名称付与

サービスに特定の名称をつけているかどうか尋ねた。結果、都道府県立図書館では、つけているところとつけていないところがほぼ同数だった（図 3.7）。市区町村立図書館では、つけていないところが多かった（図 3.8）。

つけている場合の名称であるが、ここでは都道府県と市区町村合わせて見てみる。名称の一部に「健康」「医療」「医学」という言葉がつくものが最も多い。他に「闘病記文庫」「がん」「介護」などの言葉も見られる。また、地域の図書館連携による健康支援事業の名称を用いた「めりーらいん」、自殺対策の「ささえ合い」、図書宅配サービス「本で見守り隊」など、工夫の見られるものも多かった。

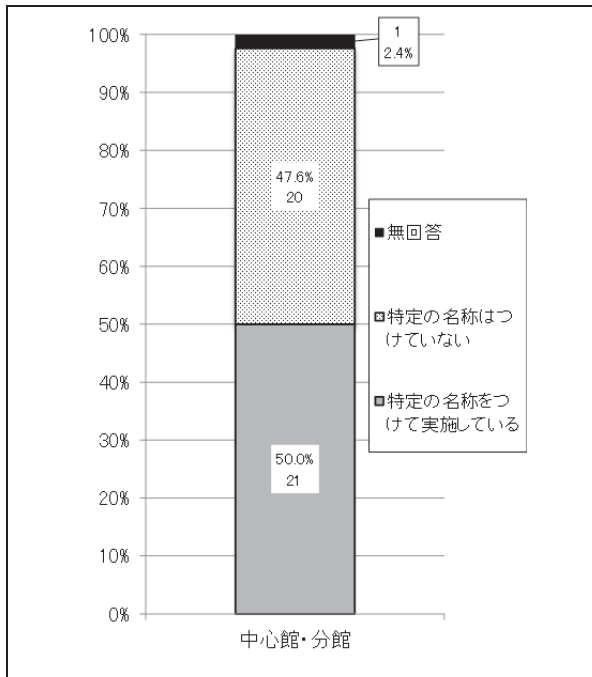


図 3.7 名称付与(都道府県) n=42

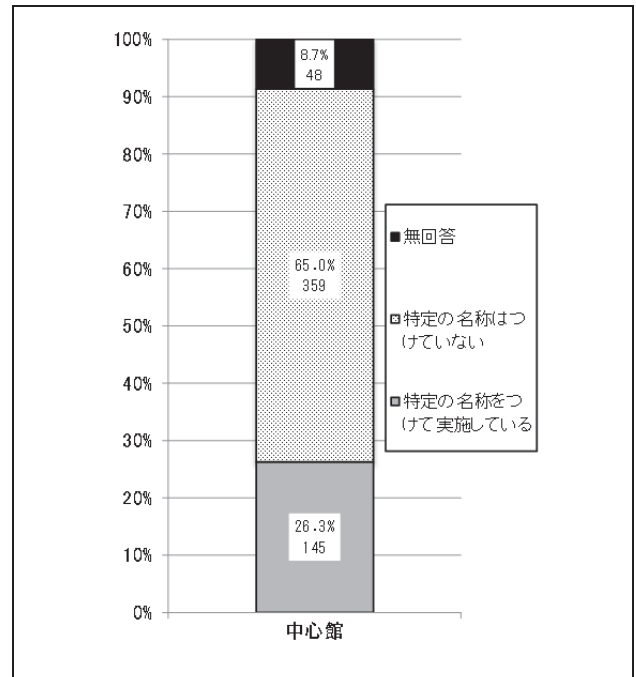


図 3.8 名称付与(市区町村) n=552

(6) 名称をつけて開始した時期

名称をつけてサービスを開始した時期について尋ねた。都道府県立図書館では、2009年～2011年、2012年～2014年、2006年～2008年が多く、それ以外はわずかである(図 3.9)。市区町村においては、2012年～2014年、2009年～2011年、2006年～2008年の順番であり、それ以前はほとんど見られない(図 3.10)。このことから、2006年頃以降、普及が始まった比較的最近のサービスと言えそうである。

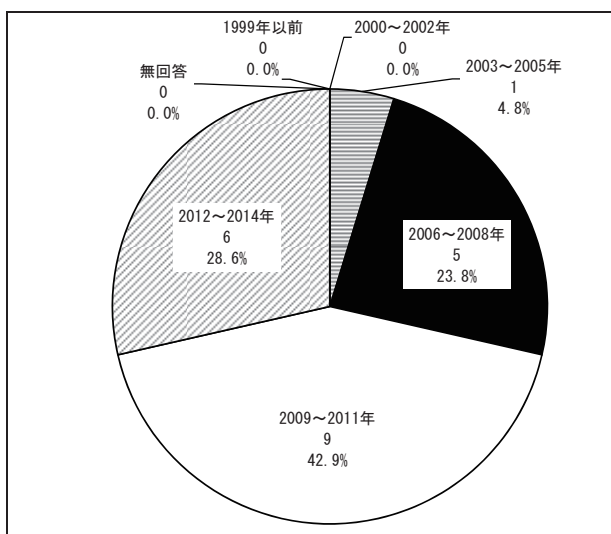


図 3.9 名称をつけて開始した時期(都道府県) n=21

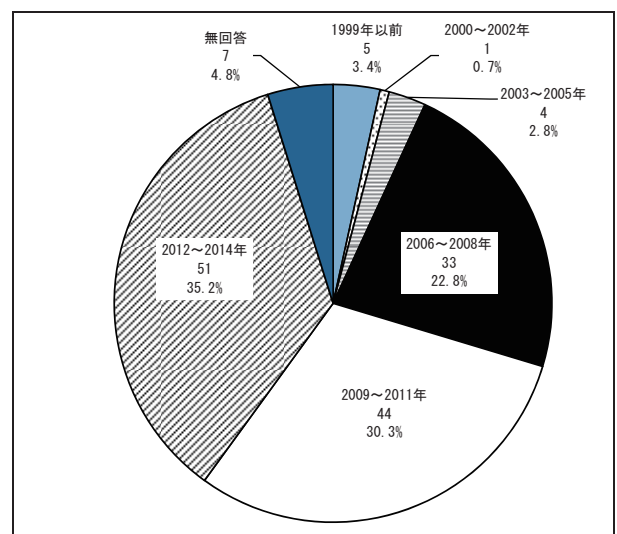


図 3.10 名称をつけて開始した時期(市区町村) n=145

(7) 名称付与による影響

名称をつけることによる変化として、都道府県立図書館では「利用者のサービスに対する認知度が上がった」「広報に役立った」「職員全体が取組の意識を共有できた」といった回答が多かった。一方、市区町村立図書館では、「利用者のサービスに対する認知度が上がった」「職員全体が取組の意識を共有できた」「広報に役立った」が多かった（図 3.12）。市区町村立図書館では、利用者の認知度上昇が強く感じられているようであった。

「その他」としては、病院や庁内他部局等関連機関との連携がしやすくなった、図書館の活動をアピールしやすくなったといった意見が出されている。

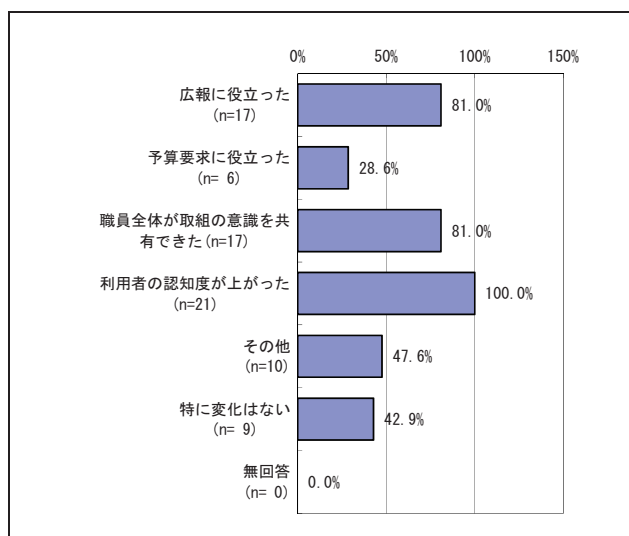


図 3.11 名称付与による影響（都道府県）
調査対象数 21（複数回答可）

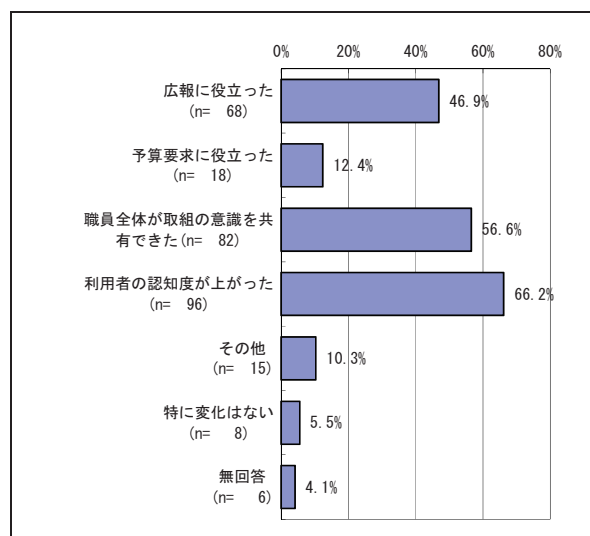


図 3.12 名称付与による影響（市区町村）
調査対象数 145（複数回答可）

2 サービスを支える体制

ここではサービスを支える体制について述べていく。まず担当している職員数について整理する。つぎに、サービスを支えるために行っている図書館全体の取り組み、および職員にしぼってその能力向上に関わる取り組みについてまとめる。さらに、庁内・住民に対する広報の実施状況についても述べる。

(1) 担当職員数

事務分掌や業務分担等で、健康・医療情報関連のサービスを担当する職員数を尋ねた（表 3.1）。都道府県立図書館では、1名が多く、続いて2名である。市区町村立図書館も1名が圧倒的に多く、2名が続く。基本的に少数の図書館員で担当しているサービスといえる。

表3.1 担当職員数

回答項目	都道府県(中心館)		市区町村(中心館)	
	回答数	構成比	回答数	構成比
1名	12	28.6%	192	34.8%
2名	10	23.8%	102	18.5%
3名	5	11.9%	31	5.6%
4名	1	2.4%	17	3.1%
5名	4	9.5%	12	2.2%
6名	1	2.4%	15	2.7%
7名	0	0.0%	3	0.5%
8名	0	0.0%	3	0.5%
9名	0	0.0%	0	0.0%
10名以上	2	4.8%	7	1.3%
無回答	7	16.7%	170	30.8%
合計	42	100%	552	100%

(2) サービスを支えるために行っている取組

サービスを支えるために行っている取り組みについて尋ねた。都道府県立図書館では「資料収集のための担当者がある」「研修の実施等職員の能力向上を図っている」が多い(図3.13)。これは今回調査した他のサービスとほぼ同様の傾向である。市区町村立図書館については、「特になし」が最も多く、続いて「資料収集のための担当者がある」「研修の実施等職員の能力向上を図っている」が続く(図3.14)。こちらも他のサービスと同様である。

「その他」としては、ニーズを踏まえた関連資料の積極的収集、関連機関との円滑な連携などが多く挙げられている。連携として、以下のような取り組みが挙げられている。

- ・ 県立図書館より100冊単位で関係図書を出し借りしてもらっている。
- ・ 出版社の担当にわかりやすい資料のリストを提供してもらっている。
- ・ 役場の担当課と年1回行事を2週間合同で図書館にて行っている。テーマは毎年変わる。資料展示と掲示、ビデオ放映を行っている。

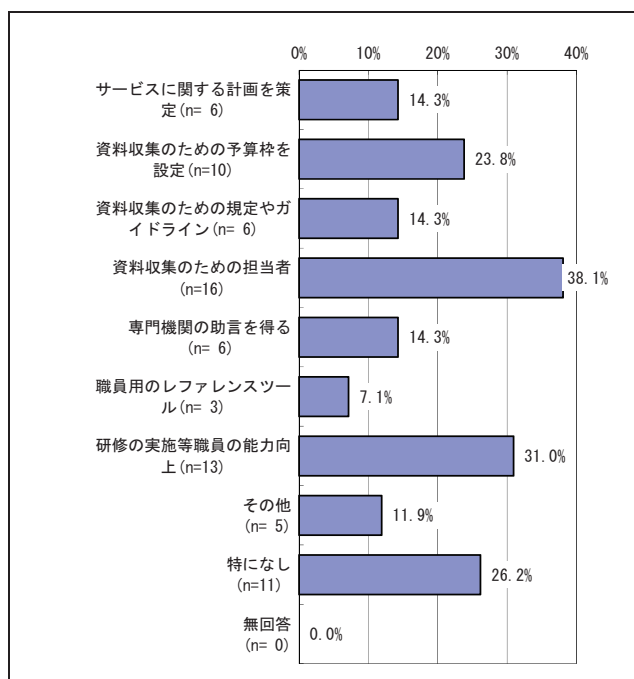


図3.13 サービスを支えるための取組(都道府県)
調査対象数42(複数回答可)

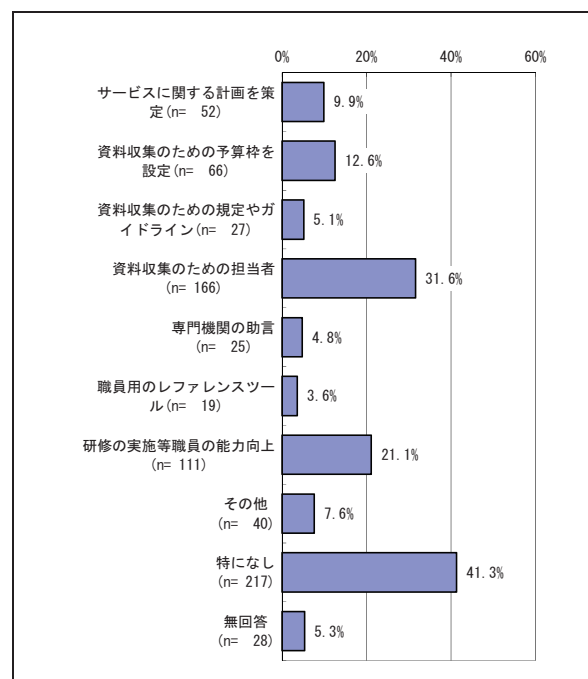


図3.14 サービスを支えるための取組(市区町村)
調査対象数558(複数回答可)

(3) 職員の能力向上のための取組

職員の能力向上のために行っていることを尋ねた。都道府県立図書館では、「イ（自治体外公立図書館）以外の図書館関係外部団体・機関が開催する研修への参加」が最も多い（図 3.15）。これは「(公社)日本図書館協会や、各地区ブロック図書館協議会等が主催する研修等」などを指す。他の選択肢で目立つものはない。市区町村立図書館では、「都道府県立図書館が主催する研修への参加」が圧倒的に多い（図 3.16）。続いて「イ、ウ以外の図書館関係外部団体・機関が開催する研修への参加」が多い。こちらも「日本図書館協会や、各地区ブロック図書館協議会等が主催する研修等」を指す。

このことから、市区町村立図書館の図書館員は都道府県の図書館から、都道府県立図書館は、全国的な図書館関係機関や専門家などから情報を入手する傾向があると言えそうである。

「その他」として、各種研修会・学習会・情報交換会への積極的な参加が挙げられている。具体的には以下のようなものが挙げられている。

- ・職員が、自己啓発のため、勤務時間外に研修等に参加している。
- ・県内図書館職員対象の研修（自治体外の図書館職員や外部の機関から講師を招いた研修）に、館内職員もできるだけ参加する。

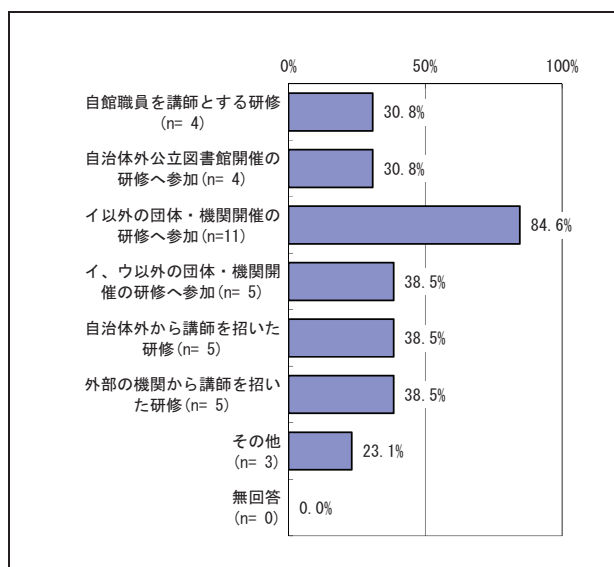


図 3.15 職員能力の向上のための取組（都道府県）
調査対象数 13（複数回答可）

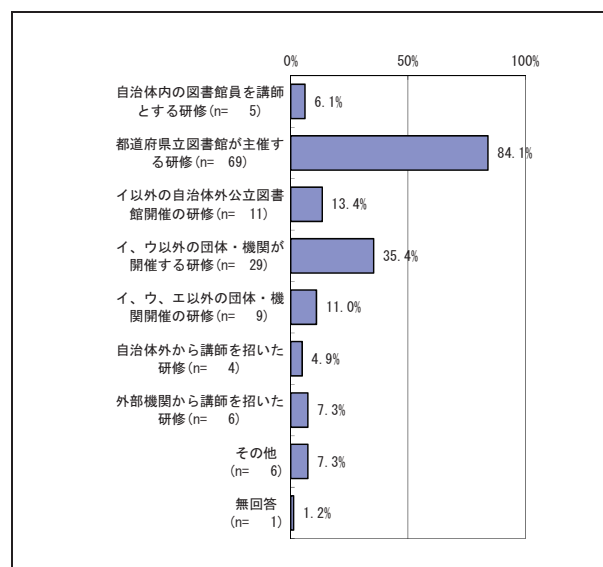


図 3.16 職員能力の向上のための取組（市区町村）
調査対象数 82（複数回答可）

(4) 庁内に対する広報

庁内（自治体内の行政機関等）に対する広報について尋ねた。都道府県立図書館では、「特に広報はしていない」「自治体職員専用ウェブサイト（庁内ネットワーク）等でのPR」「チラシ、リーフレット、ポスター等の配付」が多い（図 3.17）。全体に広報に消極的である。

市区町村立図書館では、「特に広報はしていない」が圧倒的に多く、続いて「チラシ、リーフレット、ポスター等の配付」「各職員への口コミ等」の順番となっている（図 3.18）。これらはほぼビジネス情報、法律情報と同様の傾向である。

「その他」としては、自治体の広報、ラジオによる広報、昼休みの庁内放送等が挙げられている。

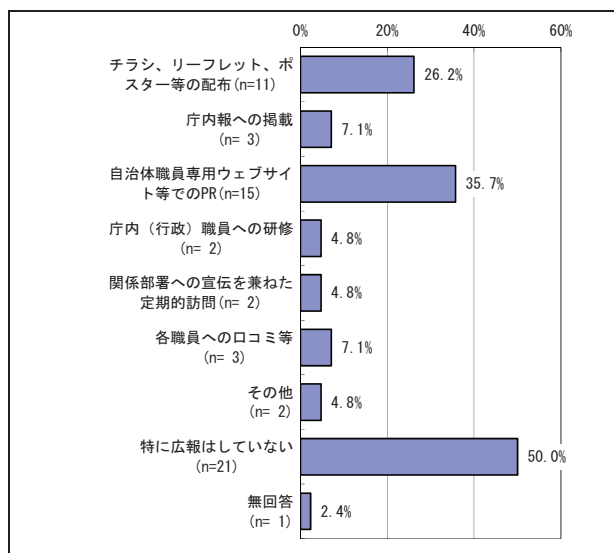


図 3.17 庁内に対する広報（都道府県）
調査対象数 42（複数回答可）

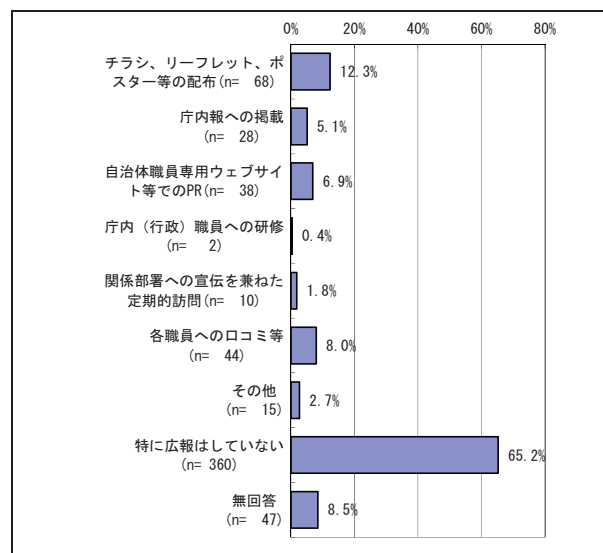


図 3.18 庁内に対する広報（市区町村）
調査対象数 558（複数回答可）

(5) 住民に対する広報

住民に対する広報については、以下のとおりである。なお、「記入要領」では利用案内等でサービス実施について書いているような場合は、ここに含めないと明示している。

都道府県立図書館に関しては、「図書館ウェブページ等ウェブサイトでの PR」「館内掲示」「チラシ、ポスター等の配付」の順番である（図 3.19）。

市区町村立図書館に関しては、「館内掲示」「図書館ウェブページ等ウェブサイトでの PR」「自治体発行の広報紙での PR」「チラシ、ポスター等の配付」の順番であった（図 3.20）。ともに「メールマガジン等での PR」、「館外の講座、イベント等に参加しての PR」、「twitter、Facebook 等 SNS での PR」などは少ない。

「その他」としては図書館報、連携先である病院などでの掲示等が挙げられている。

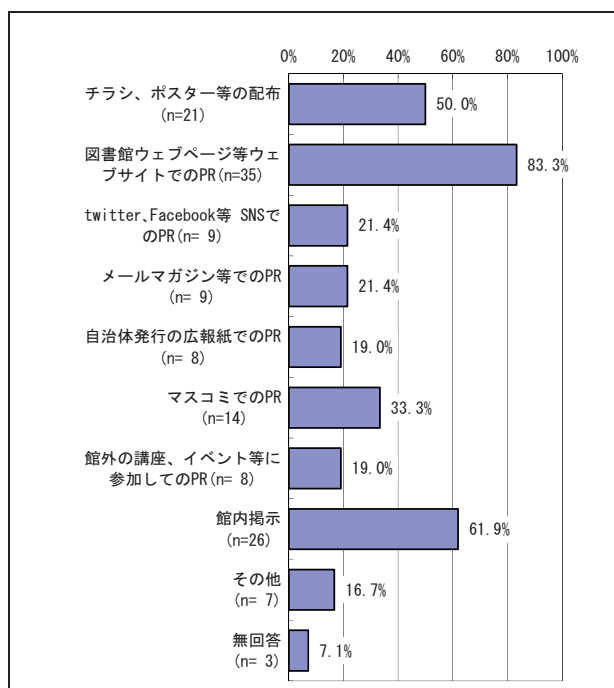


図 3.19 住民に対する広報（都道府県）
調査対象数 42（複数回答可）

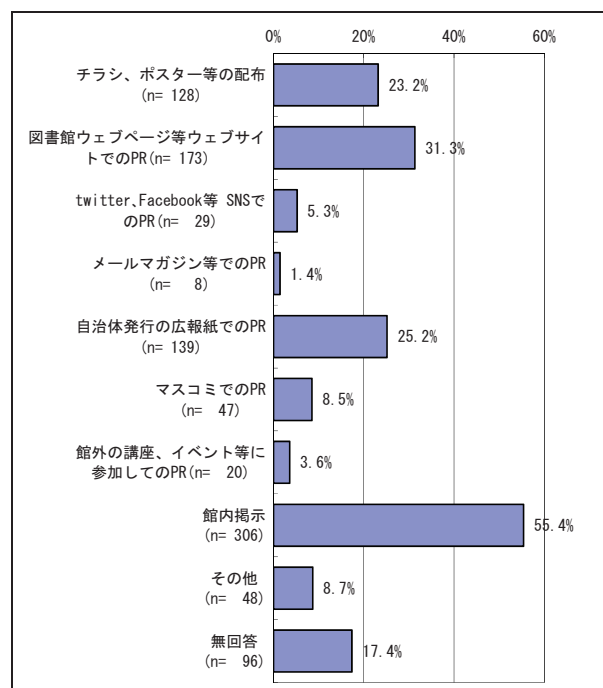


図 3.20 住民に対する広報（市区町村）
調査対象数 558（複数回答可）

3 他機関等との連携

課題解決支援サービスにおいて、他機関との連携は重要である。ここでは、まず、庁内および民間団体との連携の状況をまとめる。また、視察に行った図書館について整理をする。さらに助言を受けた専門家・団体について述べる。

(1) 庁内との連携事業

庁内および民間団体等との連携事業について尋ねた。「記入要領」では自治体健康福祉課、保健所、公立病院等を例として挙げている。

まず、庁内の他部局と連携して行った事業について尋ねた。回答は都道府県立図書館からは 20 館(33 件)、市区町村立図書館からは 134 館(169 件)あった。はじめに連携相手となった他部局であるが、都道府県立図書館については、庁内の「保健」「健康」「福祉」「医療」といった名称のつく部局との連携が目立つ。また、県内にある各種保健センター、保健所、医療センターとの連携も多い。市区町村立図書館についても「健康」「福祉」「保健」といった名称のつく部局との連携が多い。他に保健所、病院なども多い。

連携する事業としては、がんや自殺に関わるものが比較的多い。がんについては、特に患者をサポートするための企画が多い。また、各種感染症、心の健康、薬物などに関する連携事業も多い。実施形態としては展示、各種交流会、講座が挙げられている。以下、いくつか例を挙げる。

(都道府県立図書館の例)

- ・ 県内の公立図書館とがん相談支援センターの連携に関する交流会
- ・ ミニ展示「インフルエンザ」「風しん」ほか
- ・ 薬物乱用防止啓発用ポスター展および関連資料展示の実施

(市区町村立図書館の例)

- ・ 自殺予防関連コーナーの設置、自殺予防チラシやセミナー開催の案内の配布
- ・ ふれあい講座の一講座として「大切な家族が認知症になったら」開催
- ・ 展示「40歳が分かれ道！口から始めるアンチエイジング」(歯周病予防を中心とした情報)

(2) 民間団体との連携

つぎに、民間団体との連携について述べる。都道府県立図書館から 22 館(43 件)、市区町村立図書館から 51 館(75 件)の回答があった。ここでは都道府県立図書館と市区町村立図書館を合わせて述べる。まず連携先としては、医師を始め、病院、医師会、薬剤師会など医療関係者との連携が比較的多い。さらに、関連する職種である管理栄養士、社会福祉士などの他、患者会も見られる。同種の機関である医学図書館・情報センターとの連携も行われている。

連携する事業は、図書館を会場にした講座、講演会、展示、相談会、交流会などが多く開催されている。サービスとしては、団体貸出や出張貸出などが行われている。テーマとしては「がん」に関わるものが多いが、他に食、メンタルヘルス、薬、体操など多様なテーマで開催されている。

(都道府県立図書館の例)

- ・ 図書館を会場として、自死遺族のつどい
- ・ 図書館を会場として妊活に関する講演会の実施

- ・図書館を会場として、腸内細菌に関する講演会の実施

（市区町村立図書館の例）

- ・女性を対象とした初歩的なヨガ教室を開催
- ・図書館を会場として、ジャンクフードの怖さや若さ・健康を保つ食事や生活習慣に関する講演会の実施
- ・図書館を会場として、薬に関する講演会の実施

（3）視察に行った図書館

サービスを実施する上で参考にした図書館について尋ねた。都道府県立図書館では12館が36館、市区町村立図書館では65館が116館に視察を行っていた。

都道府県立図書館では、東京都立中央図書館、横浜市立図書館が多かった。公立図書館以外に大学図書館等が7館挙げられていた。

市区町村立図書館では、東京都立中央図書館、鳥取県立図書館、横浜市立図書館、長崎市立図書館が多かった。全体では市区町村立図書館は、基礎自治体の図書館に視察に行く傾向が見られた。

（4）助言を受けた専門家・団体

助言を受けた専門家として、10の都道府県立図書館が25人・機関、40の市区町村立図書館が55人・機関を挙げている。都道府県立図書館では医師、病院、医師会など医療関係者が多く挙げられている。また、医療センター図書室のような関連サービスを行っている図書館関係者も多い。

市区町村立図書館においても、地域の病院図書室・情報センターの司書などが多く挙げられている。また、医師、病院も多く挙げられている。

4 サービスを継続していく上での課題

ここでは、サービスを継続していく上での課題について、はじめに職員を中心に整理し、つぎに図書館の体制全体についてまとめる。

（1）職員に関する課題

都道府県立図書館では、「職員が専門的知識を十分持っていない」「ノウハウやスキル等が継承されていない」「職員が研修に十分参加できない」の順番である（図3.21）。これは、ビジネス情報、法律情報、行政支援においても同様の傾向である。

市区町村立図書館でも、「職員が専門的知識を十分持っていない」「職員が研修に十分参加できない」「ノウハウやスキル等が継承されていない」が同様に多く挙げられていた（図3.22）。特に「職員が専門的知識を十分持っていない」が多い。

「その他」として、全体に職員が不足、時間が不足しているという意見が多かった。また、関連機関との連携の必要性も指摘されている。

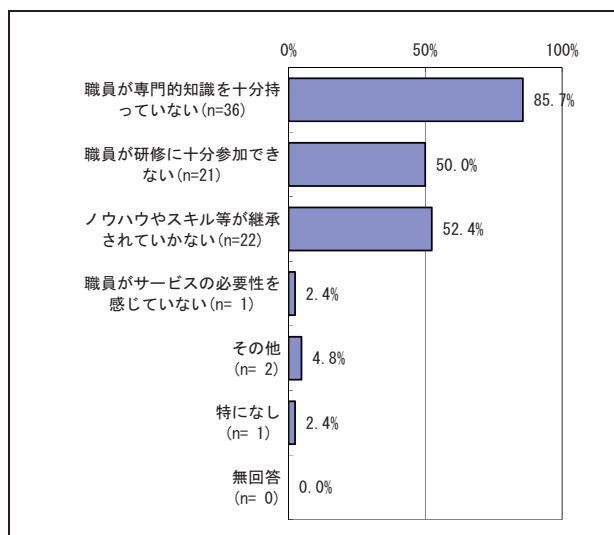


図 3.21 職員に関する課題（都道府県）
調査対象数 42（複数回答可）

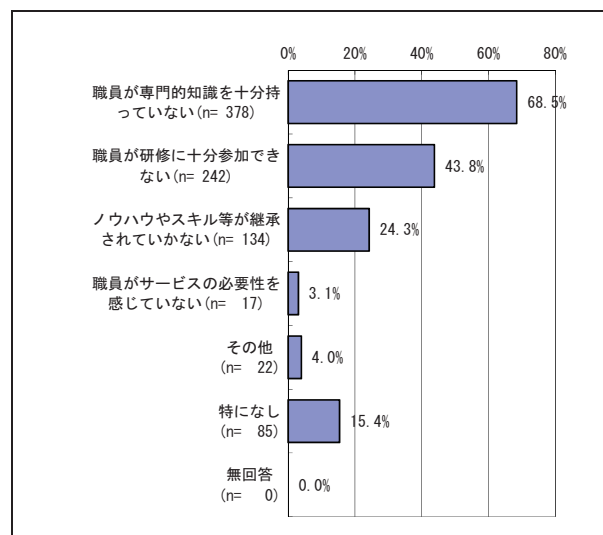


図 3.22 職員に関する課題（市区町村）
調査対象数 558（複数回答可）

(2) 図書館の体制に関する課題

図書館の体制に関する課題について尋ねた。都道府県立図書館では、「職員が不足している」「予算が不足している」「住民へのPRが不足している」「資料が不足している」「施設・設備等サービスを提供する環境に制約がある」などが多く挙げられている（図 3.23）。この傾向は、ビジネス情報、法律情報、行政支援とも共通している。市区町村立図書館でもほぼ同様の傾向が見られた（図 3.24）。その他として、関連部局との連携不足、職員のスキルが未熟、などが挙げられている。また、以下のようなむずかしさも指摘されている。

- ・医療分野は、少し深く調べたいとなると、急に専門性が高くなり、専門用語や、時には英語の文献にあたる必要が出てくる。また、日々医学が進歩しているため、どの情報が最新であるかをしっかり把握していないと危険でさえある。『家庭の医学』よりやや難しい、新しめの資料を提供する、以外のサービスを中小規模の公共図書館が提供すべきという話はかなり困難なのではないかと感じている。

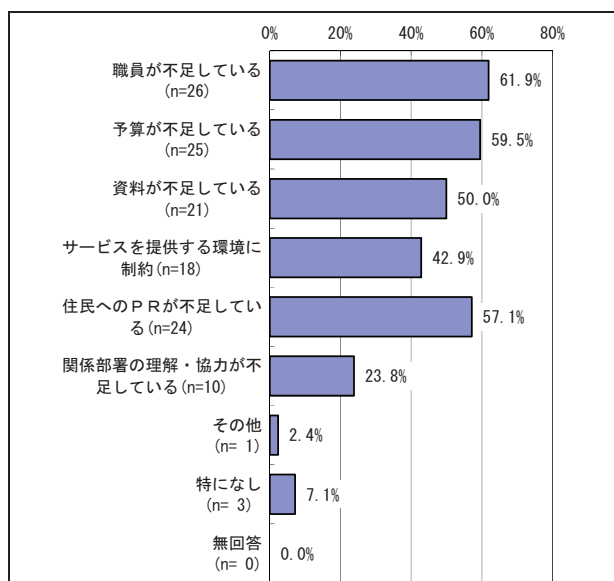


図 3.23 図書館の体制に関する課題（都道府県）
調査対象数 42（複数回答可）

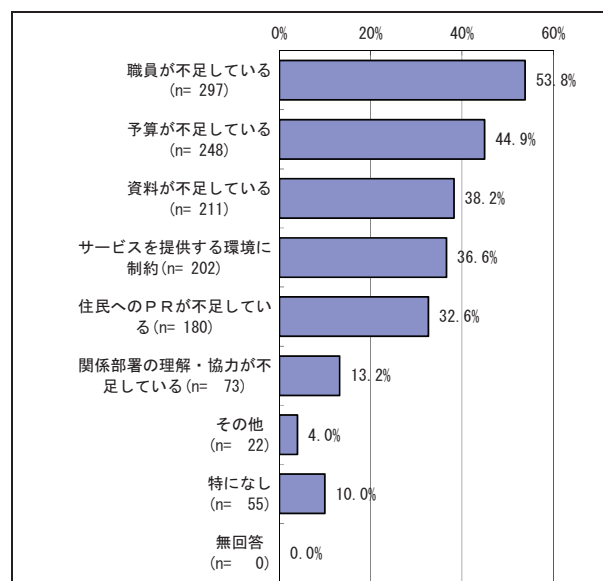


図 3.24 図書館の体制に関する課題（市区町村）
調査対象数 558（複数回答可）

5 サービスを実施していない図書館

都道府県立図書館では、健康・医療情報関連のサービスを提供していないところは5館だった(図3.25)。それらの図書館では、これまで実施したことはなく、今後については2館が実施予定と回答し、3館は実施する予定はないとのことだった(図3.26)。実施しない理由は「施設・設備等サービスを提供する環境に制約がある」と「その他」が多かった(図3.27)。

市区町村立図書館では、過去実施したことのあるのは25館で、一度も実施したことのない図書館は645館であった(図3.25)。今後の予定については、実施予定が47館であり、予定がないとしたところは288館、「わからない」が396館であった(図3.26)。

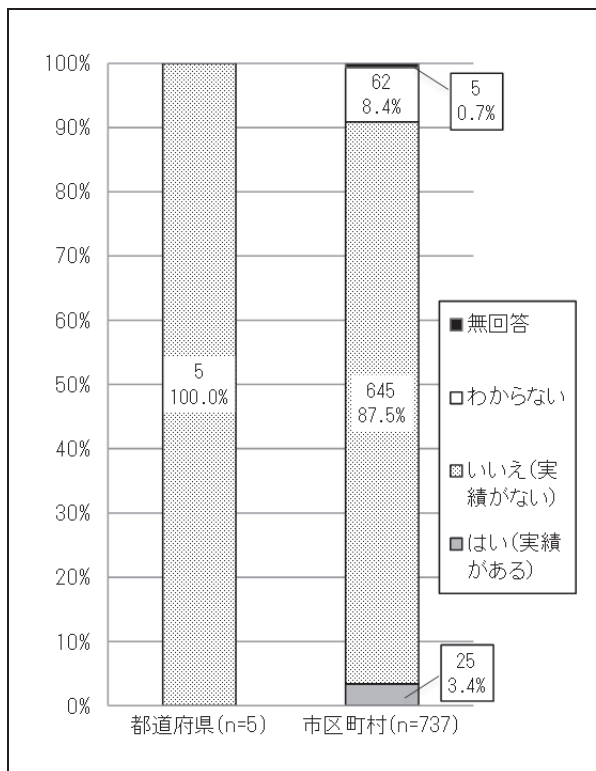


図 3.25 過去の実績

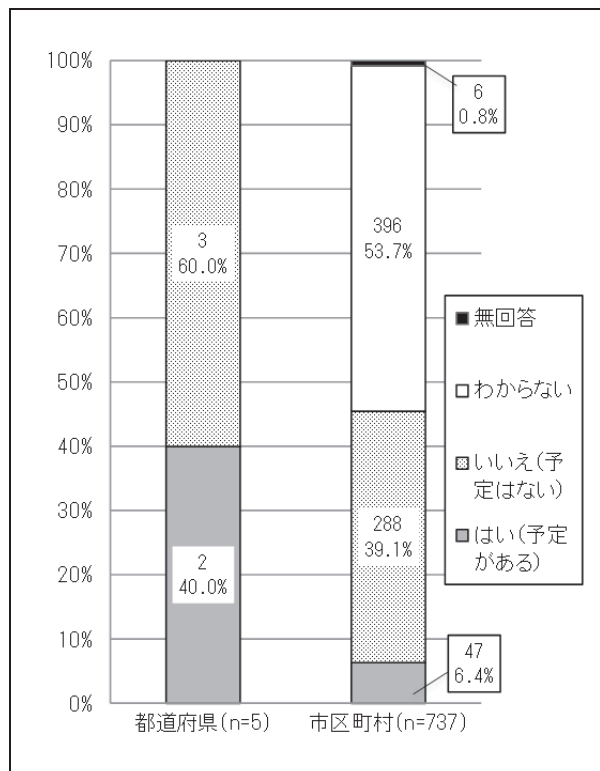


図 3.26 今後の実施予定

実施しない理由としては、「職員が不足している」が最も多く「施設・設備等サービスを提供する環境に制約がある」「予算が不足している」などが多く挙げられている(図3.28)。ビジネス情報や法律情報で多かった「利用者のニーズがない」は大幅に少ない。

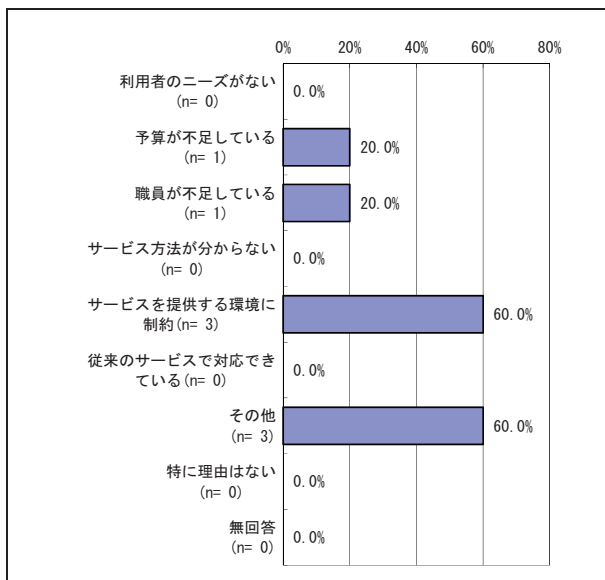


図 3.27 実施していない理由（都道府県）
調査対象数 5（複数回答可）

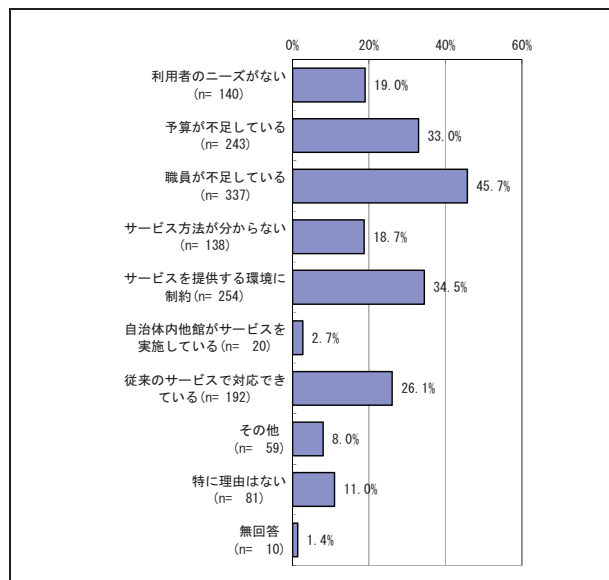


図 3.28 実施していない理由（市区町村）
調査対象数 737（複数回答可）

「その他」としては、庁内他部局ですでに実施をしている既存のサービス・体制（レファレンス、すでにある蔵書）で対応可能であることなどが多く挙げられている。また、他に重点的サービスを実施していることなども挙げられている。以下のように、サービスを提供することに対する疑問も見られる。

- ・他ジャンルと同じく基本資料の収集はしているが、特化したサービスとして実施するほどのニーズを感じない。
- ・図書館サービスの必要性を強く感じていない。通常の情報提供を超えた医療・法律・経営情報の提供は図書館（職員）が行うべきでない。プロフェッショナルの臨床的知識なしに扱うべきものではない。少なくとも協働企画とすべき。

6 都道府県立図書館による研修

(1) 研修会等の実施

都道府県立図書館による健康・医療情報に関わる研修、講演会、実施報告会（以下「研修会等」と呼ぶ）の実施について尋ねた。期間は2009年度から2013年度までの5カ年である。研修会等を実施していると回答した図書館は17館で、実施していない図書館は29館であった（図 3.29）。

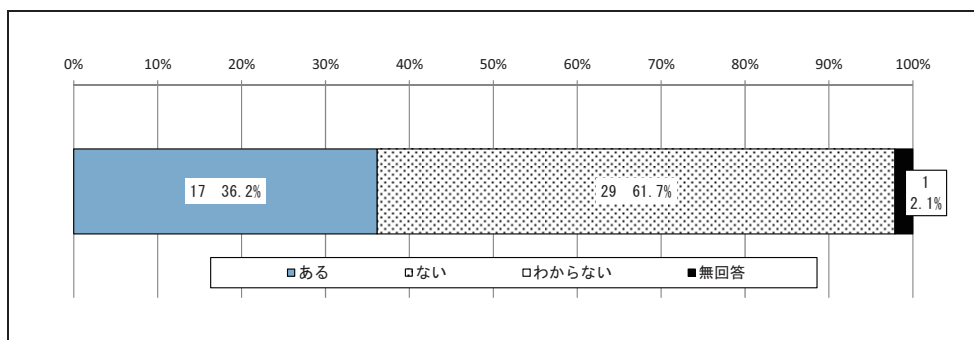


図 3.29 研修会等の実施 n=47

(2) 研修等のテーマ・講師

研修のテーマについては「サービスの概要」「レファレンス」「サービス開始のためのノウハウ」「選書」が多い(図 3.30)。講師については、自館職員、県外の都道府県立図書館職員、外部の専門家が多い(図 3.31)。外部の専門家が多い。「その他」として4館が回答しており、すべてで国立国会図書館職員が挙げられていた。

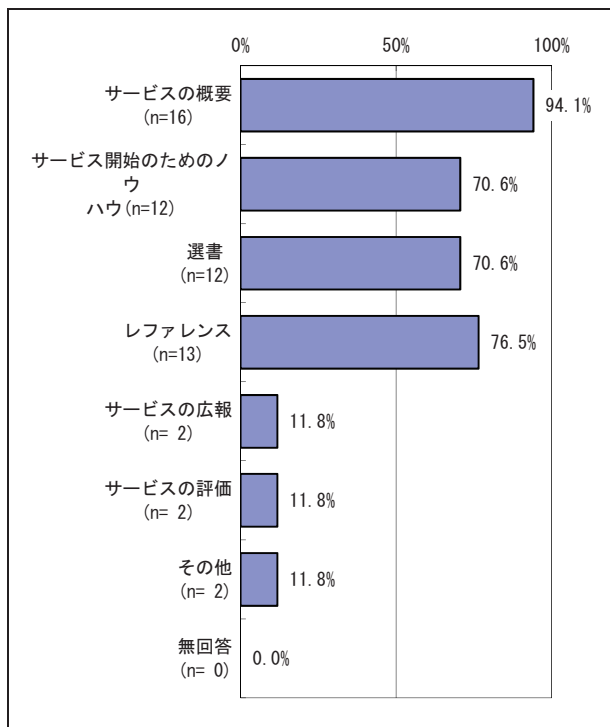


図 3.30 研修等テーマ
調査対象数 17 (複数回答可)

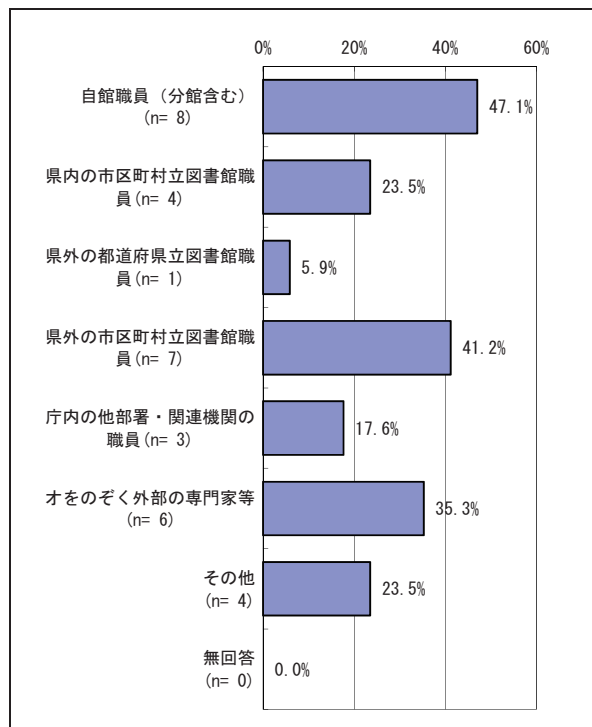


図 3.31 研修等講師
調査対象数 17 (複数回答可)

第4章 法律情報

以下、サービス全般、サービスを支える体制、他機関等との連携、サービスを継続していく上での課題について述べる。つぎに、実施していない図書館および都道府県立図書館による研修について述べていく。

1 サービス全般

ここでは、まず、提供しているサービスについて述べる。続いて、コーナーを設置している場合、その利用状況、および資料リスト等を作成している場合、そのテーマについて整理する。そして、サービス実施に対する反響と特定名称の付与（付与している場合はその時期）の状況をまとめる。

(1) 実施サービス

まず、法律情報関連サービスを構成すると考えられる各種サービスの実施状況について尋ねた。（図 4.1, 4.2）

いずれかのサービスを実施していたのは都道府県立図書館では44館（実施率93.6%）で、実施館1館あたりでは3.5のサービスを提供している。実施率はビジネス情報、健康・医療情報とほぼ等しいが、提供サービス数はビジネス支援に及ばない。市区町村立図書館では370館（実施率28.9%）であり、同じく1.5のサービスを実施している。こちらの実施率は4つのサービスの中でも顕著に少なく、提供サービス数も最も少ない。

実施サービスは、都道府県立図書館では「オンラインデータベースを提供している」が最も多かった。これはビジネス情報と同様であるが、健康・医療情報とは異なる。続いて「資料リスト、パスファインダー、リンク集を提供している」が多い。「特別のコーナーを設けている」は相対的に少ない。「どれもやっていない」は3館であり、少ない。

市区町村立図書館で、最も多いのは「どれもやっていない」であり、今回調査した4つのサービスの中でも最も多い。実施しているもののうち、多かったのは都道府県立図書館同様「オンラインデータベースを提供している」である。続いて「関係機関の利用案内、イベント情報等を提供している」である。ビジネス情報等で多かった「関連資料を他分野より積極的に収集している」「特別のコーナーを設けている」は相対的に少ない。

「その他」として、以下のような具体的なサービスの様子が挙げられていた。

- LexisNexis、D1-Law.com、官報検索を導入し、法律情報関連データベースとして位置づけている。中央・駅南の2館では、レファレンス窓口を別に設けて、法律情報関連のレファレンスも受けている。
- コーナーには貸出用図書のほか、配布用のチラシ・冊子を置いている。定期的にテーマ展示を行っている。

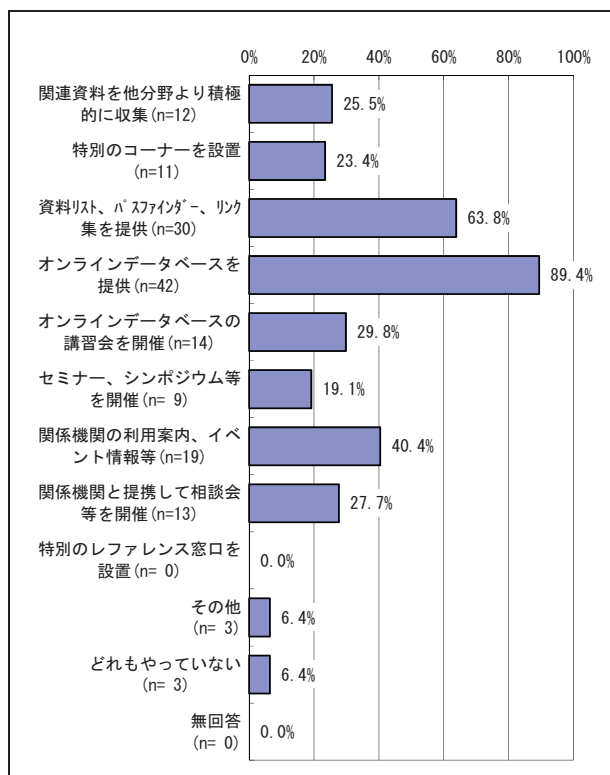


図 4.1 実施サービス（都道府県）
調査対象数 47（複数回答可）

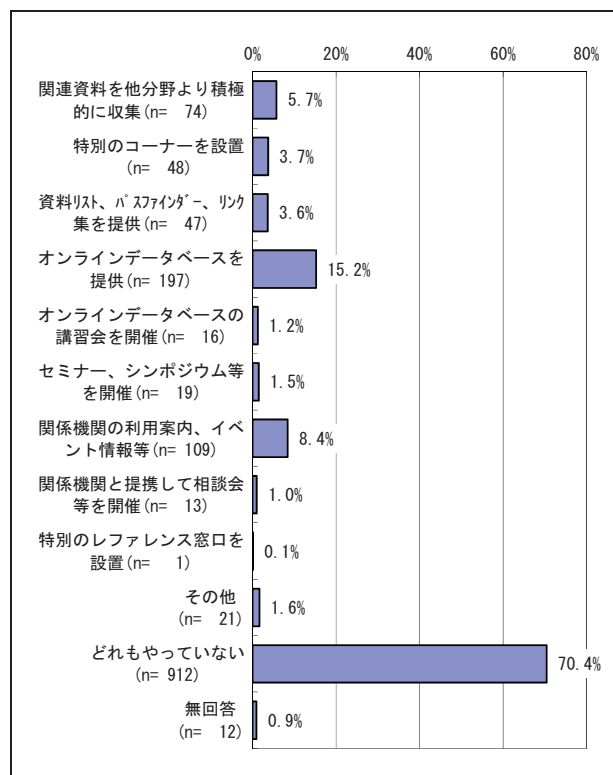


図 4.2 実施サービス（市区町村）
調査対象数 1295（複数回答可）

(2) コーナーの利用状況

(1)の設問で「特別のコーナーを設けている」と回答した図書館に、その利用状況を尋ねた。

都道府県立図書館ではコーナーを設置しているところはビジネス情報、健康・医療情報と比較すると最も少ないが、利用状況はそれらと同様であった（図 4.3）。市区町村立図書館でもコーナー設置は他の2サービスと比較すると最も少ないが、比較的に利用されているところが多い（図 4.4）。

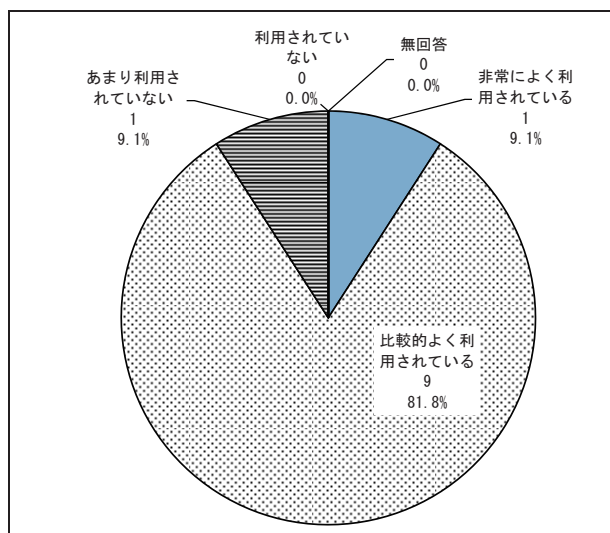


図 4.3 コーナーの利用状況（都道府県）n=11

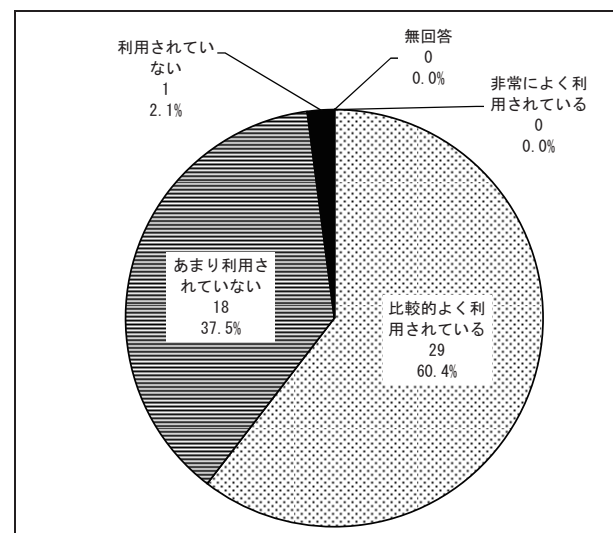


図 4.4 コーナーの利用状況（市区町村）n=48

(3) 資料リスト・パスファインダー・リンク集のテーマ

(1)の設問で「資料リスト、パスファインダー、リンク集を提供している」と回答した図書館に対し、それらのテーマを尋ねた。

都道府県立図書館では「法令を調べるための資料紹介」「判例を調べるための資料紹介」が多かった(図4.5)。他に「相続・遺言に関すること」「交通事故に関すること」も比較的多かった。平均して3.5件のテーマを扱っている。

市区町村立図書館でも都道府県立図書館と同様、「法令を調べるための資料紹介」「判例を調べるための資料紹介」が多い(図4.6)。続いて「相続・遺言に関すること」「労働問題・労働災害に関すること」が続いている。1館あたり平均して2.6件のテーマを扱っている。

「その他」としては、身近な法律、年金、多重債務、成年後見、消費者問題、詐欺、いじめ、ストーカーなど多様なテーマが見られた。中には、「犯罪被害者について考える」や「通達の調べ方」など、時宜を得たテーマや専門性の高いテーマも見られた。

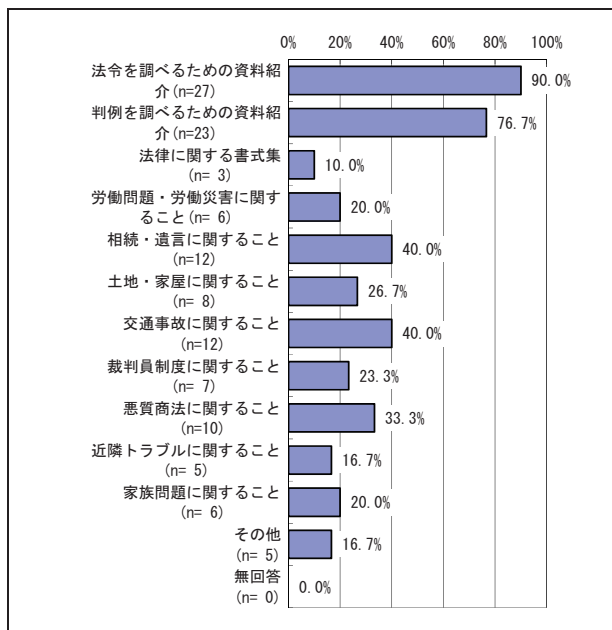


図4.5 資料リスト・パスファインダー・リンク集のテーマ(都道府県)
調査対象数 30 (複数回答可)

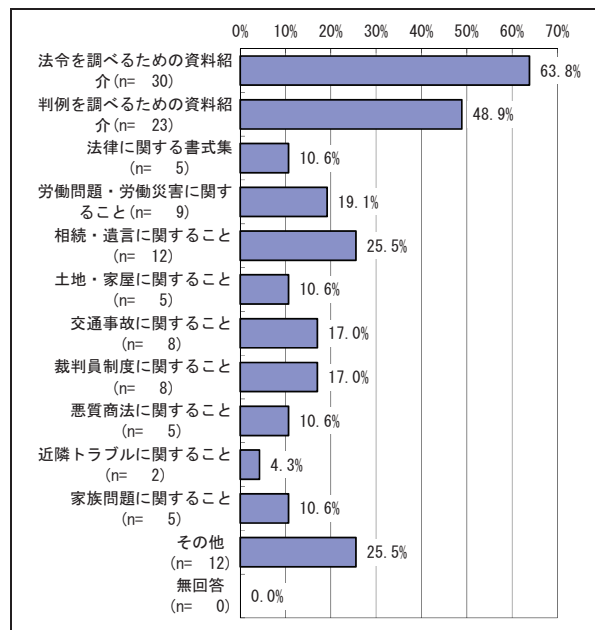


図4.6 資料リスト・パスファインダー・リンク集のテーマ(市区町村)
調査対象数 93 (複数回答可)

(4) 反響

法律情報関連のサービス実施に対する反響を自由記述式で尋ねた。

都道府県立図書館では、データベースの利用が多いこと、その評判がよいことが多く挙げられている。また、法律相談会の利用が多く好評であることも挙げられている。代表的なものを列挙すると以下のとおりである。

(都道府県立図書館の例)

- ・一般利用者には法情報のデータベースがよく利用されており、講習会を開催することで、データベースに対する需要や興味を呼び起こすきっかけとなっている。図書館を利用していなかった人にも、セミナー等の開催を通じて図書館サービスをアピールできる。また、庁内からもデータベースを利用する内容のレファレンスが、部局に関わりなくある。
- ・相談会は行政書士会、司法書士会、法テラスなどと共催して開催している。「場」としての図書館が認知されており、先方からの申込が大半である。相談会のアンケートの結果でも、図書館での開催に肯定的である。
- ・法律無料相談会は、定員が直ぐに埋まってしまうほど好評で、会場が図書館のため敷居が低く感

じられ利用しやすいようである。

また、資料を蓄積することの強み（「利用者より、古くからの関連雑誌があるので助かったと反響があった」）やレファレンスサービスがあることの強み（「また、レファレンスと合わせて、専門家による相談会があるのが好評である」）といった図書館サービスと絡めた意見も見られた。

市区町村立図書館でもデータベースの利用についての反響が多く挙げられている。また、法律情報関連のサービスを行うことで関連のレファレンス質問が増えていることも挙げられている。さらに、関連機関と連携して相続、遺言、裁判員制度、成年後見制度などの講演会、講座を開催したところ多くの参加者があったという意見も見られる。具体的には以下のようなものである。

（市区町村立図書館の例）

- ・オンラインデータベース（法情報総合データベース D1-Law.com）は利用される方もあり、講習会を開催すると毎回一定数の参加希望者もあるため、サービスとしては活用されていると考えている。
- ・行政書士による無料相談会を実施（毎月1回）。相談者が0人という回はほとんどない。
- ・相続や遺言に関する講座を開催したところ多くの参加者があった。

サービスを提供することにより新たなニーズが寄せられるようになったという事例もあった。

- ・利用者からレファレンスや資料要求が寄せられるようになった。
- ・専門機関に相談したいがどこにすれば、いつすればよいのかの相談があり、まずは市の相談窓口を紹介した。

図書館によってはセミナーとデータベース講習会をセットにして実施するなど工夫をしているところも見られる。

- ・セミナーの内容は前半が弁護士による相続と法についての講座、後半が法令データベースの使い方講座であった。参加者は25名で終了後のアンケートでは「大変良かった」「良かった」を合わせると84%となり好評であった。

さらに図書館の中には自治体法務を支援する機関と認知されるようになっている館もある。以下のような例の他、判例の情報、官報、新法旧法の比較等の照会事例が挙げられていた。

- ・（庁内）他課の職員や議会図書室から、業務上必要な調査の依頼が寄せられるようになった。一度利用されたところから繰り返し依頼が来ることから、好評を得ていると思われる。

（5）名称付与

サービスに特定の名称をつけているかどうか尋ねた。都道府県立図書館、市区町村立図書館ともに、つけているところは少数であり、つけていないところが圧倒的に多かった（図 4.7, 4.8）。ともに、今回調査したサービスの中で特定名称をつけていないところが最も多い。

つけている場合の名称としては「法律」「法」「法令」などに「情報」「コーナー」などを組み合わせたと多いが、他に「生活」「暮らし」なども見られる。複合型のサービスの一つとして実施されていることが伺える。

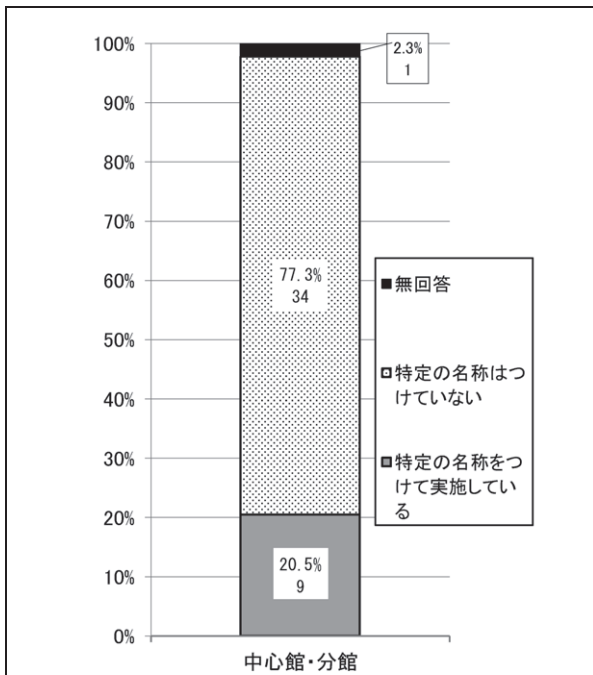


図 4.7 名称付与(都道府県) n=44

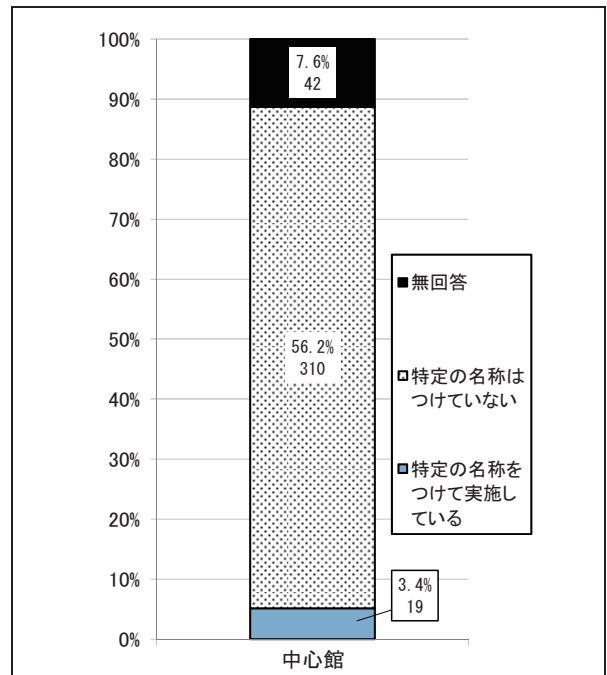


図 4.8 名称付与(市区町村) n=383

(6) 名称をつけて開始した時期

名称をつけてサービスを開始した時期について尋ねた。都道府県立図書館では、特定の時期への集中は見られなかった(図 4.9)。市区町村立図書館では、2012年～2014年、2006年～2008年、2009年～2011年に開始しているところがほとんどである(図 4.10)。市区町村立図書館では比較的最近、普及が始まったといえそうである。

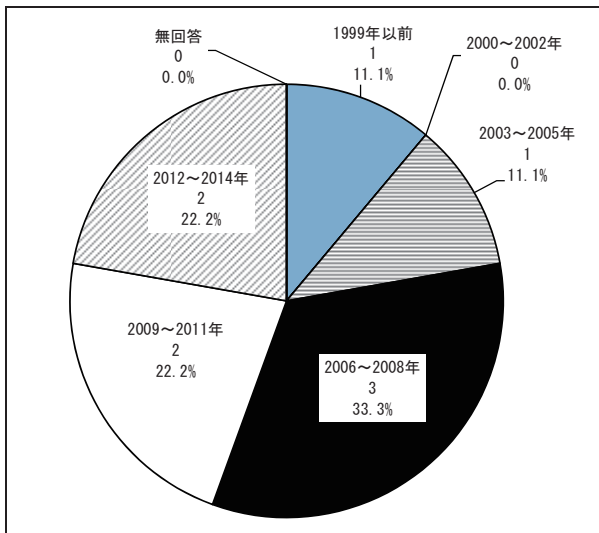


図 4.9 名称をつけて開始した時期(都道府県) n=9

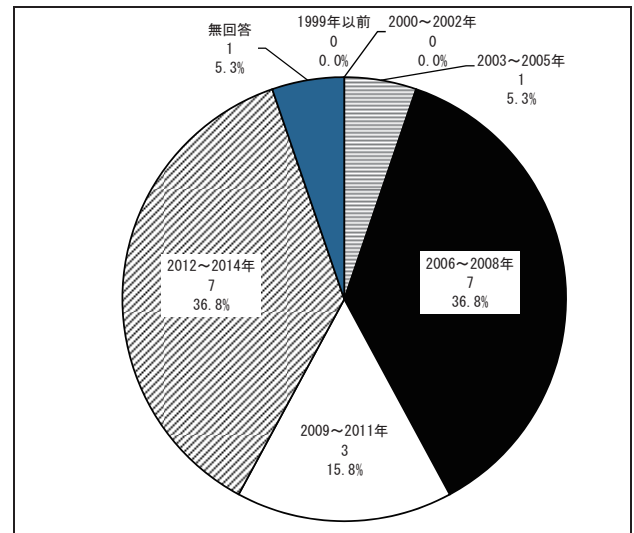


図 4.10 名称をつけて開始した時期(市区町村) n=19

(7) 名称付与による影響

つぎにサービスの名称をつけたことによって、起こった変化を尋ねた。都道府県立図書館では、「広報に役だった」「利用者のサービスに対する認知度が上がった」「職員全体が取り組みの意識を共有できた」が多かった(図 4.11)。市区町村立図書館も同様の傾向だったが、「利用者のサービスに対する認知度が上がった」が最も多く「予算要求に役立った」が少なかった(図 4.12)。「その他」

は「開館時から実施しているので従来との比較ができない」とのことだった。

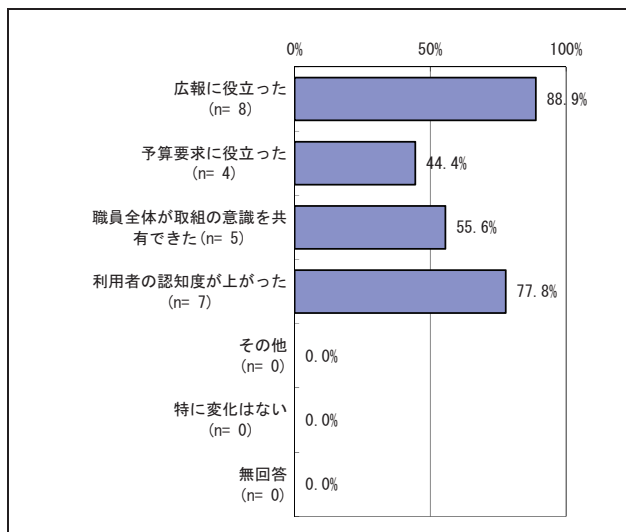


図 4.11 名称付与による影響（都道府県）
調査対象数 9（複数回答可）

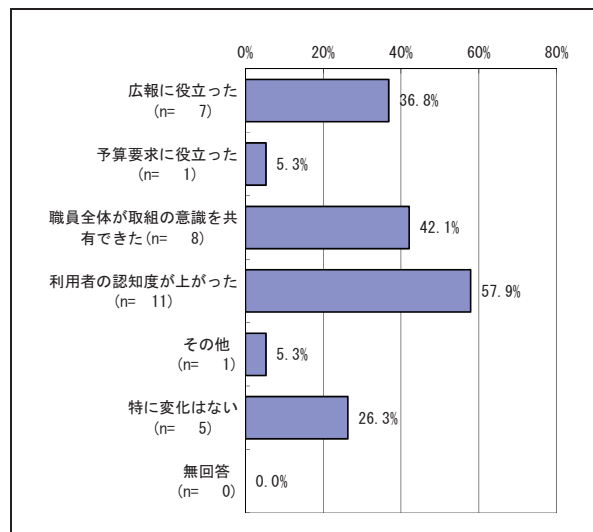


図 4.12 名称付与による影響（市区町村）
調査対象数 19（複数回答可）

2 サービスを支える体制

ここではサービスを支える体制について述べていく。まず担当している職員数について整理する。つぎに、サービスを支えるために行っている図書館全体の取り組み、および職員にしぼってその能力向上に関わる取り組みについてまとめる。さらに、庁内・住民に対する広報の実施状況についても述べる。

(1) 担当職員数

事務分掌や業務分担等で、法律情報関連のサービスを担当する職員数を尋ねた（表 4.1）。都道府県立図書館では、担当職員数 1 名と無回答がほぼ同数であった。市区町村立図書館では無回答が最も多く、1 名、2 名と続く。無回答は、「事務分掌」や「業務分担」に担当者を定めていないケースと考えられる。この場合、サービスとしての発展性、継続性が十分に保障されない可能性がある。

表 4.1 担当職員数

回答項目	都道府県		市区町村	
	回答数	構成比	回答数	構成比
1名	12	27.3%	118	31.8%
2名	7	15.9%	47	12.7%
3名	3	6.8%	22	5.9%
4名	3	6.8%	15	4.0%
5名	2	4.5%	8	2.2%
6名	2	4.5%	13	3.5%
7名	0	0.0%	4	1.1%
8名	1	2.3%	2	0.5%
9名	1	2.3%	1	0.3%
10名以上	2	4.5%	9	2.4%
無回答	11	25.0%	132	35.6%
合計	44	100%	371	100%

(2) サービスを支えるために行っている取組

サービスを支えるために行っている取り組みについて尋ねた。都道府県立図書館では「特になし」が最も多く、続いて「研修の実施等職員の能力向上を図っている」「資料収集のための担当者がある」が多い（図 4.13）。市区町村立図書館についても同様に「特になし」が最も多く、続いて「研修の実施等職員の能力向上を図っている」「資料収集のための担当者がある」である（図 4.14）。「その他」としては、オンラインデータベース契約のための特別の予算確保や、法改正に合わせた新鮮な図書の購入、利用者のニーズに合う適切な図書の購入などが挙げられていた。

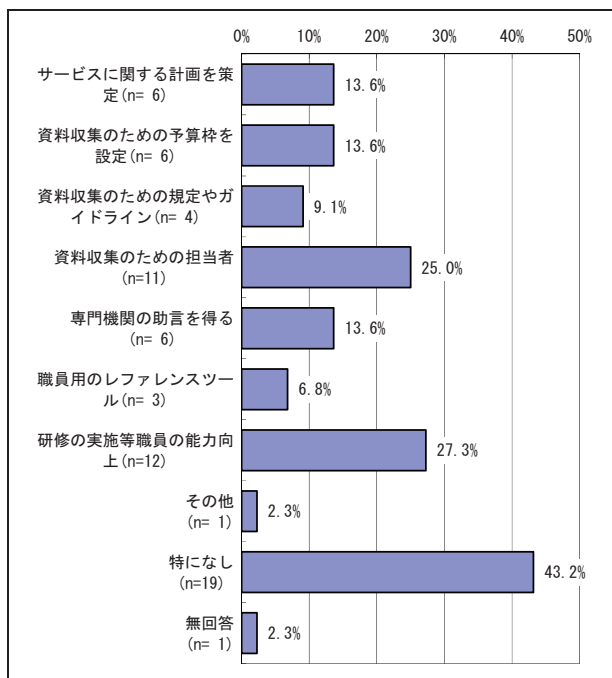


図 4.13 サービスを支えるための取組（都道府県）
調査対象数 44（複数回答可）

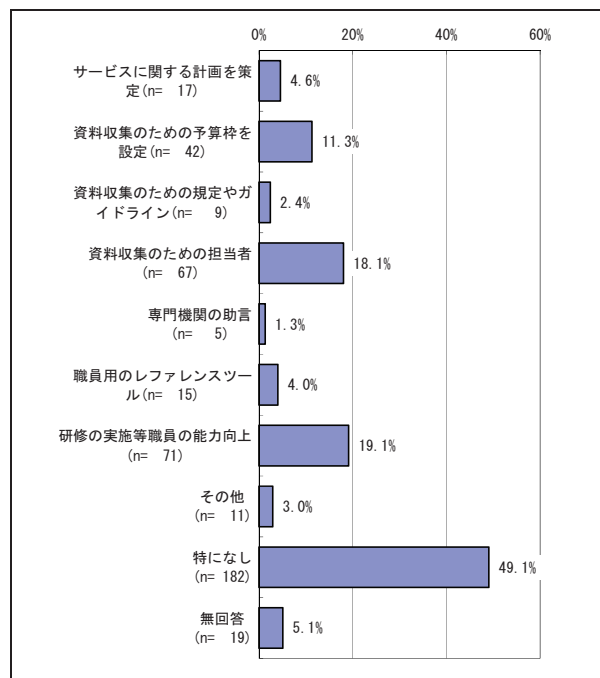


図 4.14 サービスを支えるための取組（市区町村）
調査対象数 383（複数回答可）

(3) 職員の能力向上のための取組

職員の能力向上のために行っていることを尋ねた。都道府県立図書館では「外部の機関から講師（専門家）を招いた研修」が多い（図 4.15）。市区町村立図書館では、「都道府県立図書館が主催する研修への参加」が圧倒的に多い（図 4.16）。続いて「外部の機関から講師（専門家）を招いた研修」「イ、ウ以外の図書館関係外部団体・機関が開催する研修への参加」が多い。「その他」として、法テラスセミナーや関連の連絡会等への職員派遣などが見られた。

法律情報サービスは、経験の浅い職員が多いためか、図書館関係者以外の専門家を招いて、研修会等を開催する傾向が強いようである。

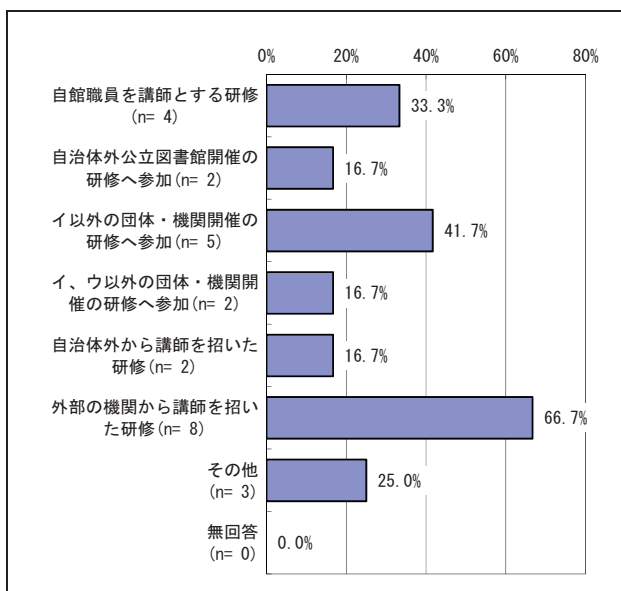


図 4.15 職員能力の向上のための取組（都道府県）
調査対象数 12（複数回答可）

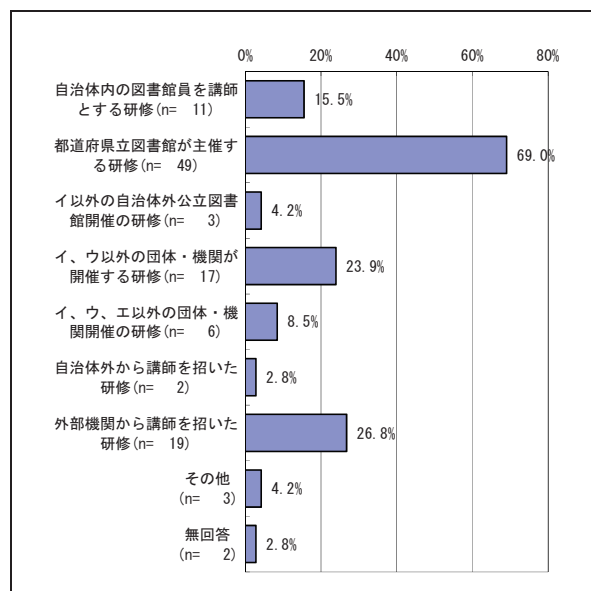


図 4.16 職員能力の向上のための取組（市区町村）
調査対象数 71（複数回答可）

(4) 庁内に対する広報

庁内（自治体内の行政機関等）に対する広報について尋ねた。

都道府県立図書館では、「特に広報はしていない」「自治体職員専用ウェブサイト（庁内ネットワーク）等でのPR」の順番である（図 4.17）。今回調査した4つのサービスの中で、最も広報に消極的である。

市区町村では、「特に広報はしていない」が圧倒的に多く、続いて「自治体職員専用ウェブサイト（庁内ネットワーク）等でのPR」「各職員へのロコミ等」「チラシ、リーフレット、ポスター等の配付」の順番となっている（図 4.18）。これらはほぼビジネス情報、健康・医療情報と同様の傾向である。

「その他」としては、庁内電子掲示板や庁内向けホームページが挙げられていた。

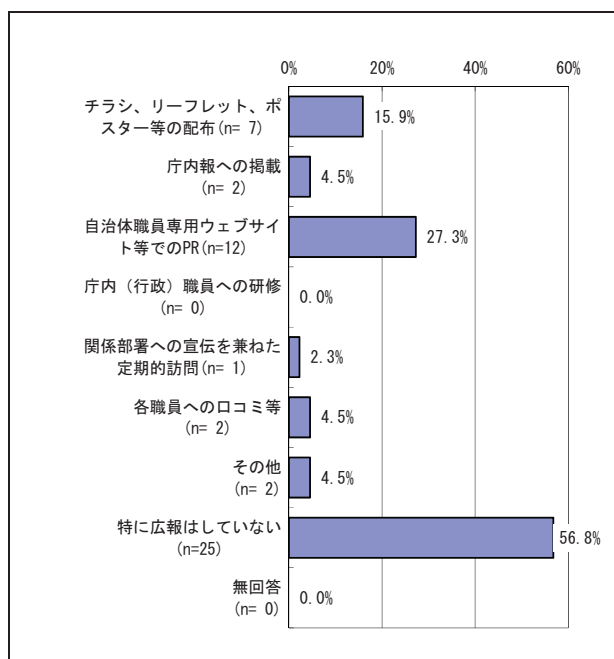


図 4.17 庁内に対する広報（都道府県）
調査対象数 44（複数回答可）

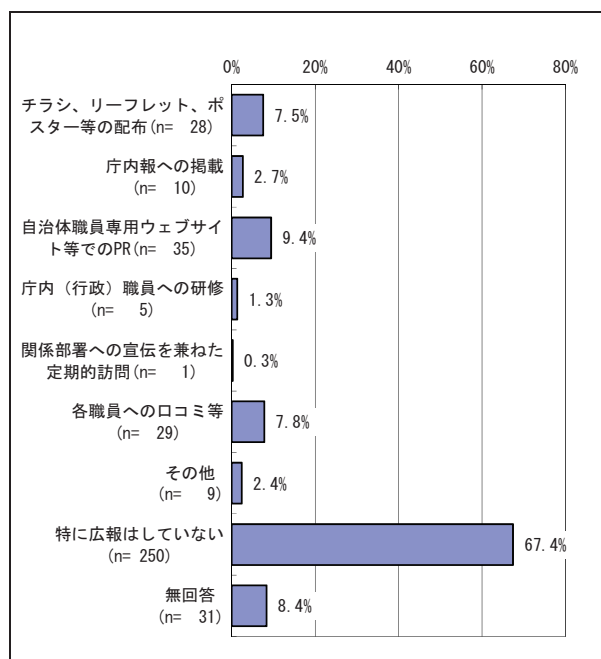


図 4.18 庁内に対する広報（市区町村）
調査対象数 383（複数回答可）

(5) 住民に対する広報

住民に対する広報については、以下のとおりである。なお、「記入要領」では利用案内等にサービス実施について書いているような場合は含まないと明示している。

都道府県立図書館に関しては、「図書館ウェブページ等ウェブサイトでのPR」「館内掲示」がほぼ同数が多い（図4.19）。ビジネス情報、健康・医療情報と同様の傾向である。

市区町村立図書館に関しても、「図書館ウェブページ等ウェブサイトでのPR」「館内掲示」が多いが、こちらも概ねビジネス情報、健康・医療情報と同様である（図4.20）。

その他としては、図書館日より、ケーブルテレビなどが見られた。また、他の機関と連携して事業を実施する場合、連携機関のウェブページで広報することなども行われていた。

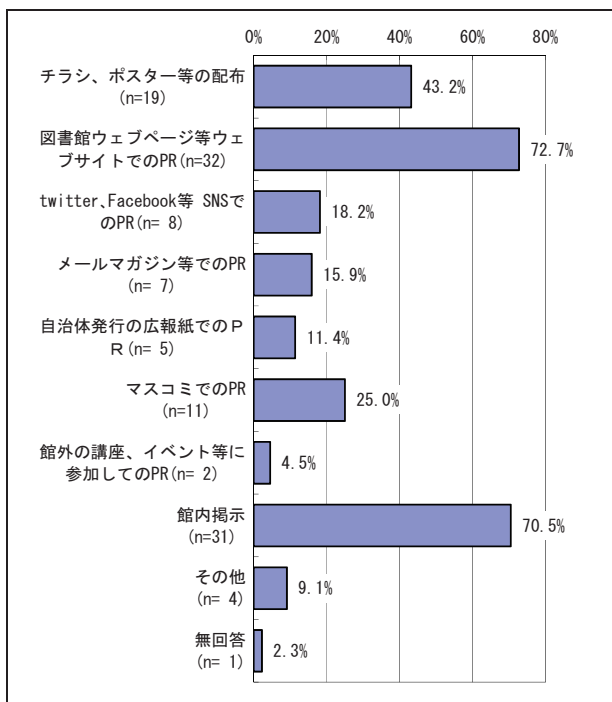


図 4.19 住民に対する広報（都道府県）
調査対象数 44（複数回答可）

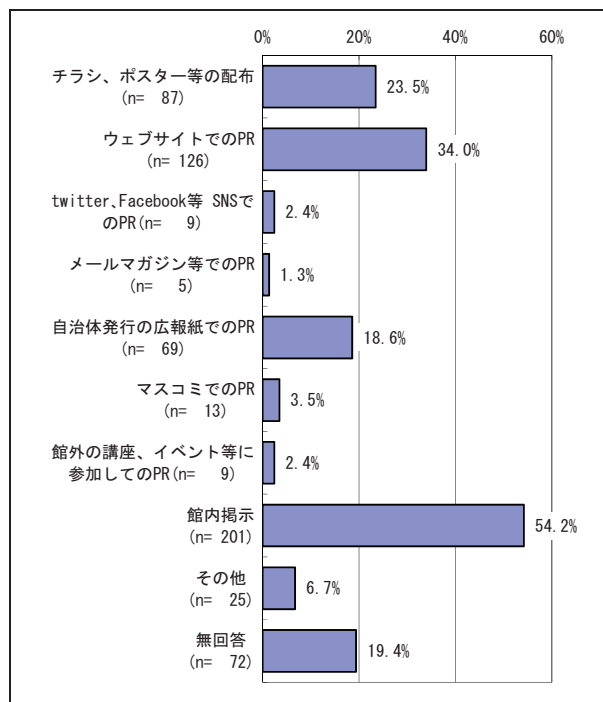


図 4.20 住民に対する広報（市区町村）
調査対象数 383（複数回答可）

3 他機関等との連携

課題解決支援サービスにおいて、他機関との連携は重要である。ここでは、まず、庁内および民間団体との連携の状況をまとめる。また、視察に行った図書館について整理をする。さらに助言を受けた専門家・団体について述べる。

(1) 庁内との連携事業

まず、庁内の他部局と連携して行った事業について尋ねた。「記入要領」では「自治体消費生活センター、都市整備部不動産課」を例として挙げておいた。

都道府県立図書館からは5館（6件）、市区町村立図書館からは14館（16件）の回答があった。はじめに連携相手となった他部局であるが、都道府県立図書館については、県の消費生活センターや関連の部局（県民活動課、こども家庭課等）との連携が多い。市区町村立図書館についても庁内

の関連部局（企画課、生活課、広報広聴課等）、消費生活センター、法テラスとの連携が多い¹。他には、産業振興課、商工課などが比較的多く見られる。

連携する事業として多いのは、消費生活に関わるセミナーや講座などで、具体的には架空請求等の犯罪被害を扱ったものや、人権に関わる企画（「守ろう！女性の人権」等の展示）などが見られる。形式としては、セミナー、講座などが最も多く、相談会や特集コーナー設置もみられる。例として以下のようなものが挙げられていた。

（都道府県立図書館の例）

- ・多重債務啓発パネル展
- ・架空請求・悪徳商法の現状や被害にあわないためのポイントを、実演を交えて説明する講座の実施
- ・資料展示「犯罪被害について考えてみませんか」及び関連企画として法律講演会

（市区町村立図書館の例）

- ・消費生活講座「相続と遺産」開催
- ・共催により人権・DV資料の特集コーナー設置

（2）民間団体との連携

民間団体との連携について尋ねた。回答は都道府県立図書館からは17館（28件）、市区町村立図書館からは26館（30件）あった。ここでは都道府県立図書館と市区町村立図書館を合わせて述べる。まず連携先としては、行政書士会、司法書士会、法テラスなどが目立つ。また、第一法規株式会社（以下「第一法規」という）との連携も多い。他には地方法務局も見られる。

連携する事業としては、図書館を会場にした相談会および講座、講演会が多い。相談会の多くは無料法律相談会である。テーマとしては相続・遺言、成年後見制度、暮らしの法律問題などが見られる。また、データベース講習会も第一法規と連携して開催されている。

中には、多様な関係者が一同に会した相談会を開催しているところもあり（「図書館を会場として、弁護士、司法書士、保健師、ハローワーク職員等が一同に会したワンストップ型相談会の開催」）、注目される。

（都道府県立図書館の例）

- ・相続・遺言、成年後見、借金整理など法律に関する事項全般に関する「法律相談」を図書館で実施
- ・法律セミナー（相続、悪徳商法等）を開催（会場：図書館）
- ・図書館を会場として、人権擁護委員の日 人権特設相談会の開催

（市区町村立図書館の例）

- ・図書館を会場にして、裁判員制度に関する講演会の実施
- ・図書館を会場として、「悪質商法から身を守る消費者問題防止講座」の開催
- ・暮らしのお役立ち講座@図書館「相続・遺言・成年後見制度」

¹ 「法テラス」の正式名称は「日本司法支援センター」。総合法律支援法に基づき独立行政法人の枠組みに従う。設置運営に最高裁判所が関与する法人である。「その他」の回答では、庁内および民間団体の両方に回答がみられるが、そのまま分析した。

(3) 視察に行った図書館

サービスを実施する上で参考にした図書館について尋ねた。都道府県立図書館では3館が8館、市区町村立図書館では17館が29館を視察に行っている。

ここでは都道府県立図書館の視察先が少ないため、市区町村立図書館も合わせて検討する。多く挙げられた図書館は、鳥取県立図書館、東京都立中央図書館、横浜市立図書館であった。

(4) 助言を受けた専門家・団体

助言を受けた専門家・団体について尋ねたところ、6都道府県立図書館が12人・機関、14の市区町村立図書館が16人・機関を挙げた。法律情報に関しては、専門家の名前があまり多く挙げられなかった。団体で目立つのは第一法規および地域の法テラスである。行政書士会、司法書士会も挙げられている。

4 サービスを継続していく上での課題

ここでは、サービスを継続していく上での課題について、まず職員を中心に整理し、つぎに図書館の体制全体についてまとめる。

(1) 職員に関する課題

職員に関する課題について尋ねた。都道府県立図書館では、「職員が専門的知識を十分持っていない」「ノウハウやスキル等が継承されていかない」「職員が研修に十分参加できない」の順番である(図4.21)。概ね、ビジネス情報、健康・医療情報、行政支援と同様の傾向である。

市区町村立図書館でも、「職員が専門的知識を十分持っていない」「職員が研修に十分参加できない」「ノウハウやスキル等が継承されていかない」が同様に多く挙げられ、特に「職員が専門的知識を十分持っていない」が多く挙げられていた(図4.22)。

「その他」について、都道府県立図書館からは回答はなく、市区町村立図書館では7館の回答があった。そこでは人員不足が比較的多く挙げられていた。

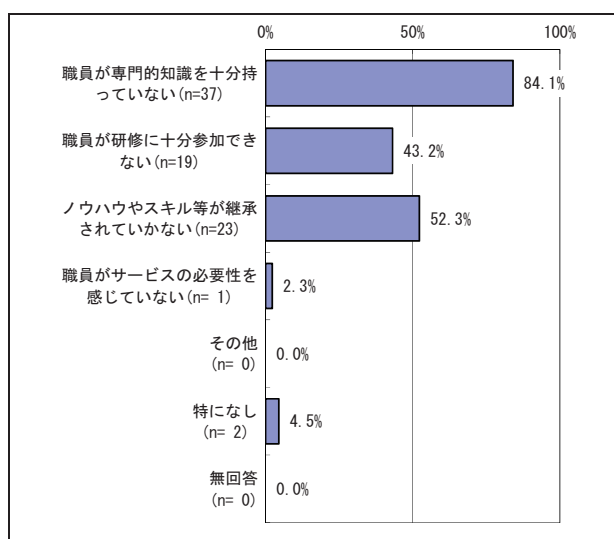


図 4.21 職員に関する課題 (都道府県)
調査対象数 44 (複数回答可)

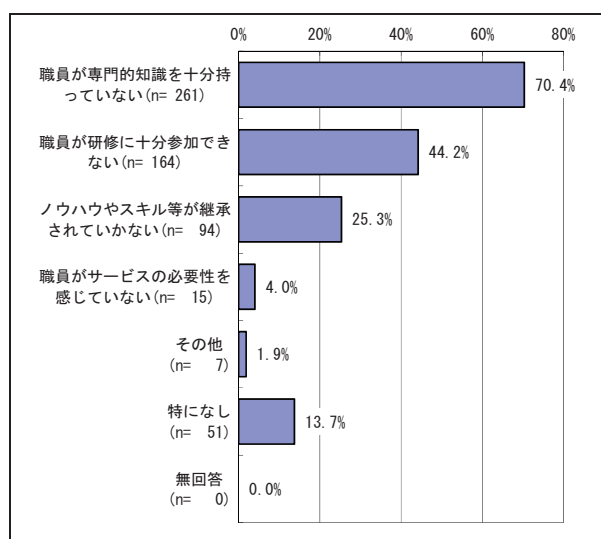


図 4.22 職員に関する課題 (市区町村)
調査対象数 383 (複数回答可)

(2) 図書館の体制に関する課題

図書館の体制に関する課題について尋ねた。都道府県立図書館では、「職員が不足している」「予算が不足している」「住民へのPRが不足している」「資料が不足している」「施設・設備等サービスを提供する環境に制約がある」などが多く挙げられている(図4.23)。この傾向は、ビジネス情報、健康・医療情報、行政支援とも共通している。市区町村立図書館でもほぼ同様の傾向が見られたが、特に「職員が不足している」が多く挙げられていた(図4.24)。

「その他」としては、選択肢と重複する回答が多かったが、中には以下のようにすべての選択肢が当てはまるという回答もみられた。

- ・現行サービスの”継続”には課題はないが、サービスの”向上”には、選択肢全ての課題がある。
- ・現在、チラシ配布とポスター掲示のみなので、そのサービスだけであれば特に課題はないが、さらにサービス拡大を考えると、すべての選択肢があてはまります。

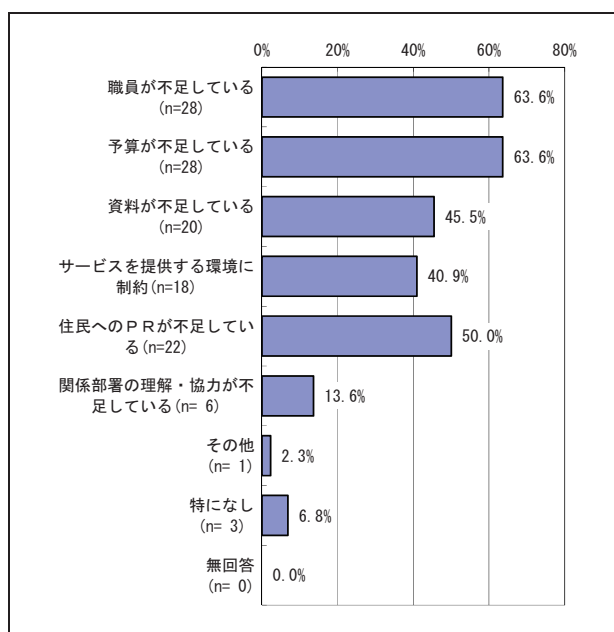


図 4.23 図書館の体制に関する課題（都道府県）
調査対象 44（複数回答可）

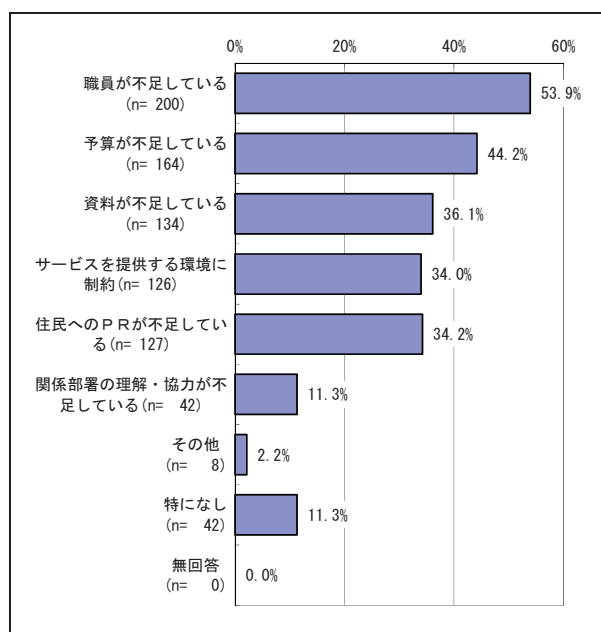


図 4.24 図書館の体制に関する課題（市区町村）
調査対象 383（複数回答可）

5 サービスを実施していない図書館

都道府県立図書館では、法律情報関連のサービスを実施していないところは3館だった(図4.25)。それらの図書館は、これまで実施したことはなく、今後も実施する予定はないと回答している(図4.26)。実施しない理由は「職員が不足している」「従来のサービスで対応できている」等が挙げられている(図4.27)。

市区町村立図書館では、過去に実施したことのあるのは17館で、一度も実施したことのない図書館は817館であった(図4.25)。今回調査したサービスの中では未実施館が最も多い。今後の予定については、実施予定が36館であり、予定がないとしたところは395館、「わからない」が476館であった(図4.26)。

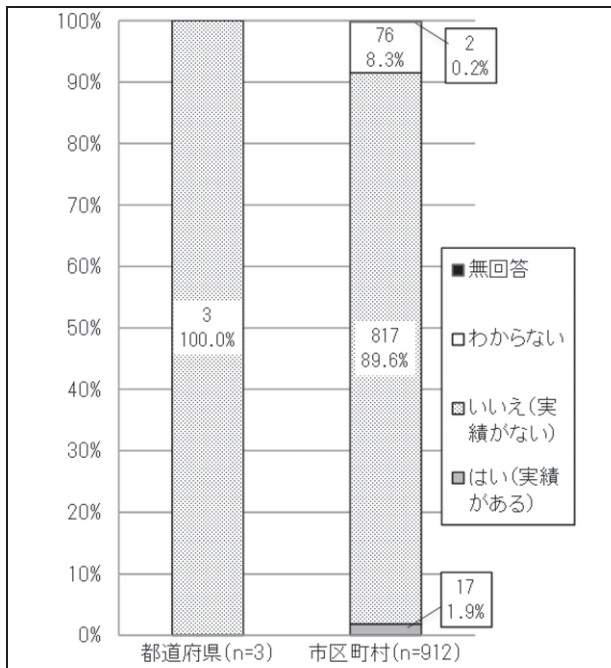


図 4.25 過去の実績

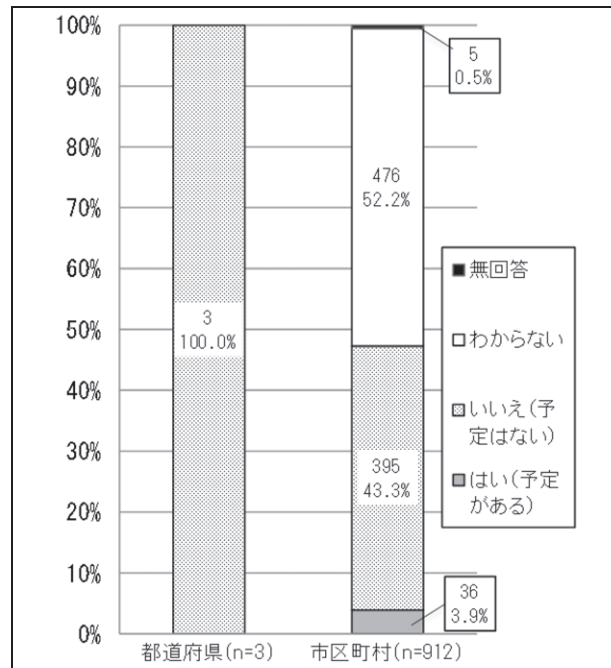


図 4.26 今後の実施予定

実施しない理由としては、「職員が不足している」「予算が不足している」「施設・設備等サービスを提供する環境に制約がある」「利用者のニーズがない」が多く挙げられている(図 4.28)。「その他」としては、「他部署で取り組んでいる」「職員が不足している」「ニーズを感じない」等が多く挙げられている。また、以下のように規模との関係や運営方針が異なるといった意見もみられた。

- ・小規模な図書館であるため専門書を多くそろえることが困難であるため。
- ・専門職員がいない。県立図書館、政令指定都市等、専門員が配置できる図書館でないといけない。行ったとしても中途半端なものになってしまう。
- ・当館は、児童(幼児～中学生)サービスを中心として、運営しているため。

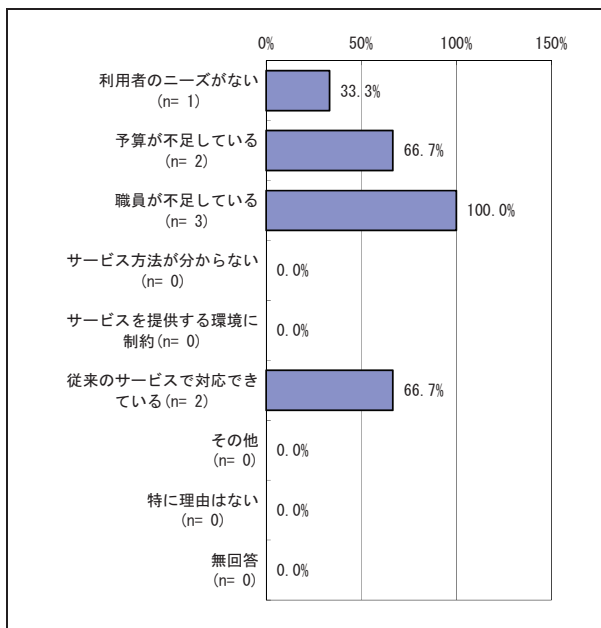


図 4.27 実施していない理由 (都道府県)
調査対象数 3 (複数回答可)

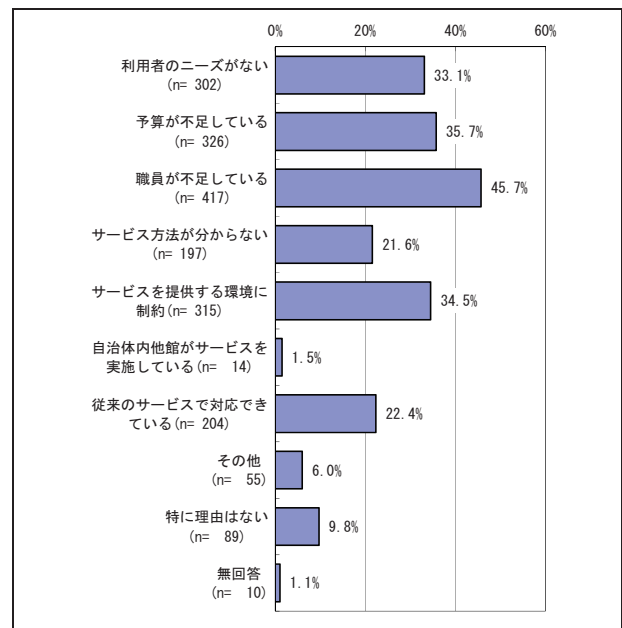


図 4.28 実施していない理由 (市区町村)
調査対象数 912 (複数回答可)

6 都道府県立図書館による研修

(1) 研修会等の実施

都道府県立図書館による法律情報に関わる研修、講演会、実施報告会（以下「研修会等」と呼ぶ）の開催について尋ねた。対象とした期間は2009年度から2013年度までである。研修会等を開催した図書館は14館で、開催したことがない図書館は32館であった（図4.29）。ビジネス情報、健康・医療情報と比較すると実施館数が少ない。

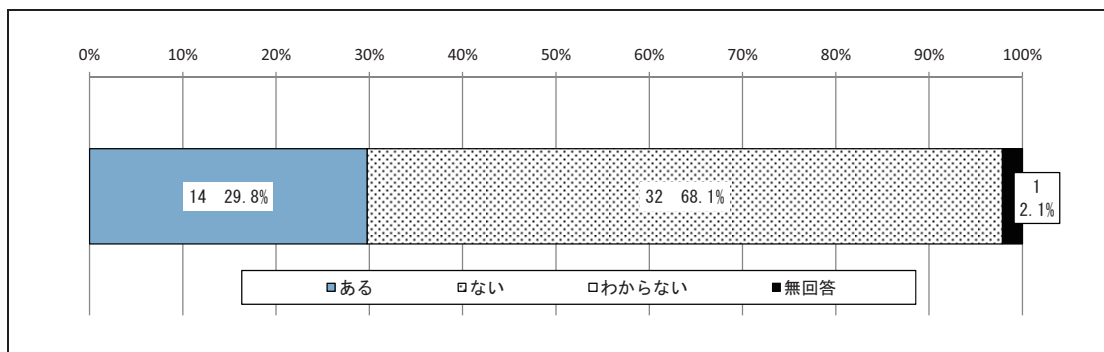


図 4.29 研修会等の実施 n=47

(2) 研修等のテーマ・講師

研修のテーマについては「レファレンス」が最も多く、「サービスの概要」が続いている（図4.30）。「その他」としては「法令の調べ方」が挙げられていた。講師については、外部の専門家、自館職員の順番である（図4.31）。その他の講師としては、法テラスや国立国会図書館の職員が挙げられていた。

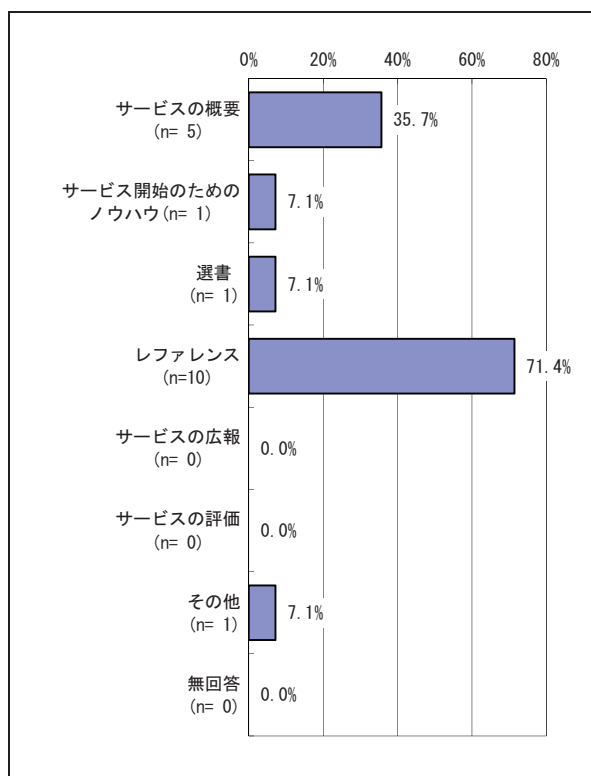


図 4.30 研修等テーマ 調査対象数 14（複数回答可）

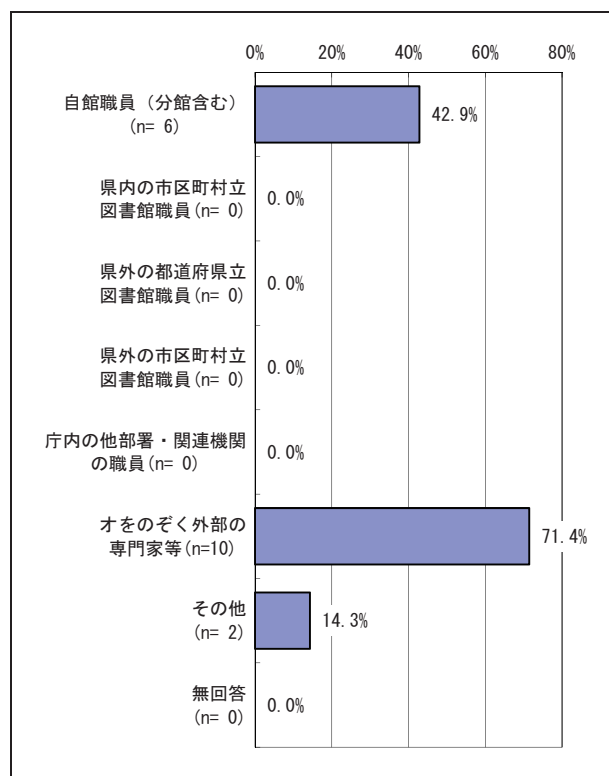


図 4.31 研修等講師 調査対象数 14（複数回答可）

第5章 行政支援

以下、サービス全般、サービスを支える体制、他機関等との連携、サービスを継続していく上での課題について述べる。つぎに、実施していない図書館および都道府県立図書館による研修について述べていく。

1 サービス全般

ここでは、まず、提供しているサービス及びサービスの対象者とその利用状況について整理する。続いて、資料リスト等を作成している場合、そのテーマについて整理する。また、ウェブサイトに掲載している情報やサービスポイントの設置状況についても尋ねる。そして、サービス実施に対する反響と特定名称の付与（付与している場合はその時期）の状況をまとめる。

(1) 実施サービス

行政支援サービスを構成すると考えられる各種サービスの実施状況について尋ねた(図 5.1, 5.2)。いずれかのサービスを実施していたのは都道府県立図書館では 36 館（実施率 76.6%）で、実施館 1 館あたりでは 3.8 のサービスを提供している。実施率が他の 3 サービスと比較し最も低い。市区町村立図書館では 541 館（実施率 42.0%）であり、同じく 2.5 のサービスを実施している。今回調査した他のサービスと比較し実施率は高く、提供サービス数も最も多い。

具体的なサービスとして、都道府県立図書館では、「行政職員対象の貸出しを特別に行っている」「行政職員対象の複写を行っている」「行政職員対象のレファレンスを特別に行っている」「庁内資料搬送便等による資料提供」の順番に多かった。「行政職員対象のリクエストサービスを特別に行っている」は少なかった。「どれもやっていない」は 11 館であり、今回調査したサービスの中で最も多い。

市区町村立図書館でも、都道府県立図書館と同様の傾向が見られ、「行政職員対象の貸出しを特別に行っている」「行政職員対象の複写を行っている」「行政職員対象のレファレンスを特別に行っている」「庁内資料搬送便等による資料提供」の順番に多かった。「館外に行政職員対象のサービスポイントを設置している」「行政職員対象の図書館活用講座や研修を実施している」は少なかった。

「その他」としては、「メール、又は庁内ネットワークによる新着資料や図書館活用についての情報配信」「地域に関連する新聞記事の収集・配信」「庁内各部署（又はその主催事業）と連携した資料展示、リスト作成・配布」などが挙げられている。他に、「新聞記事データベースの共同利用（複数ライセンスの使用）」がある。詳細は不明だが、図書館で契約し図書館外から行政職員がアクセスする体制を整備していると思われる。

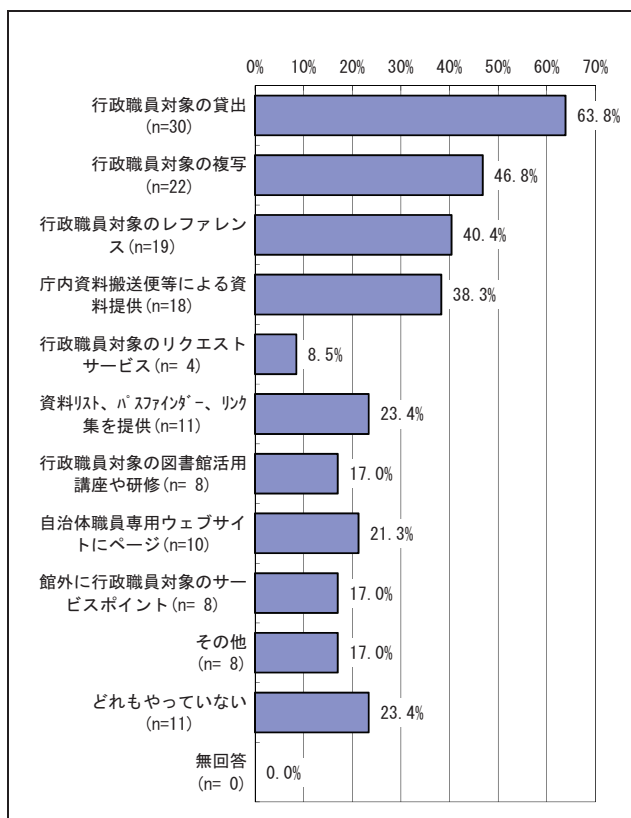


図 5.1 実施サービス（都道府県）
調査対象数 47（複数回答可）

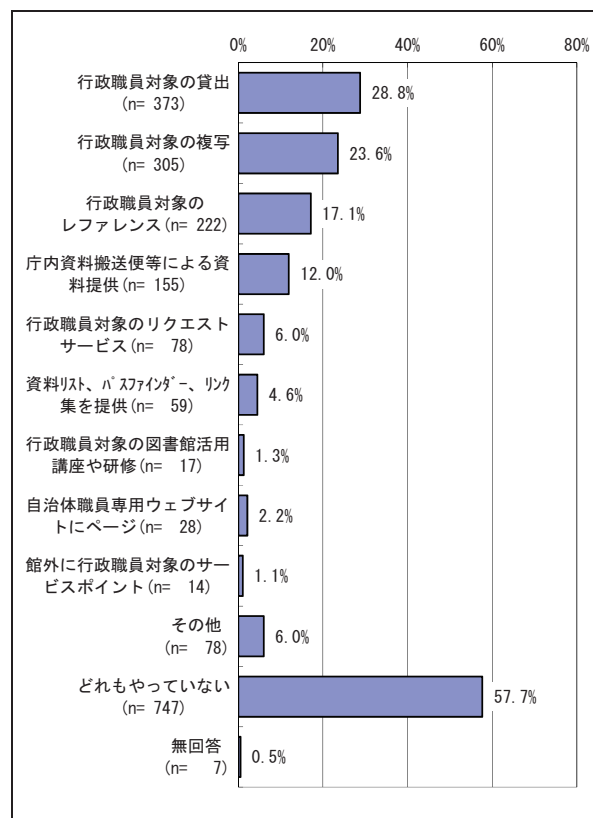


図 5.2 実施サービス（市区町村）
調査対象数 1295（複数回答可）

(2) サービス対象者

(1)の設問で一つでも「実施している」と回答した図書館に、対象者を尋ねた。

都道府県立図書館では、「自治体職員」が圧倒的に多く、続いて「地方議会議員」であった（図 5.3）。地方議会議員の場合は議会事務局を通して、という回答も見られた。

市区町村立図書館でも「自治体職員」が圧倒的に多く、同様に「地方議会議員」が続く（図 5.4）。「その他」は 32 件回答があり、学校の教員・職員が多く挙げられていた。

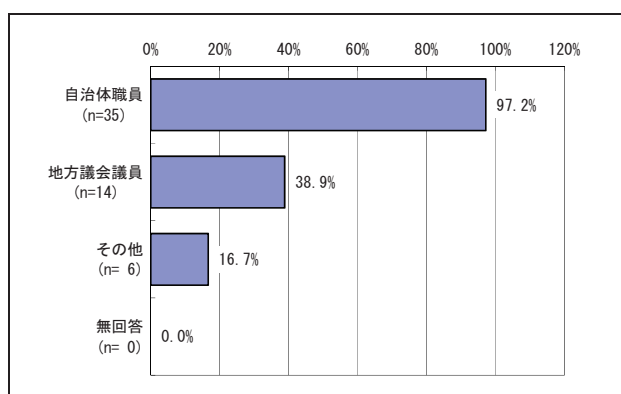


図 5.3 サービス対象者（都道府県） n=36

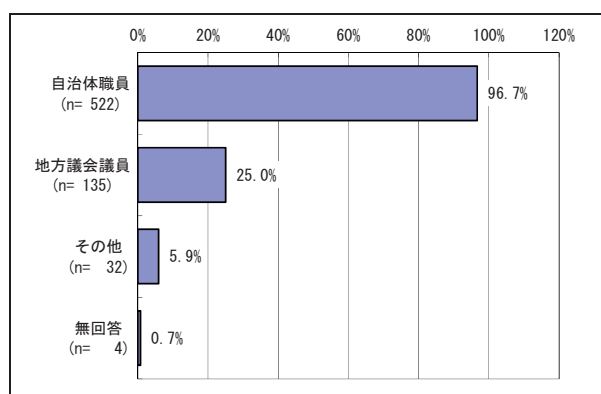


図 5.4 サービス対象者（市区町村） n=548

(3) 利用状況

(1)の設問で「貸出」「複写」「レファレンスサービス」を行っている図書館に、その利用状況を尋ねた。

都道府県立図書館では、いずれも「比較的に利用されている」と「あまり利用されていない」がほぼ同数で多かった（図 5.5）。市区町村立図書館では、「あまり利用されていない」がいずれも多く、

「比較的良好に利用されている」が続く（図5.6）。3つのサービスの利用状況は全体に似ている。

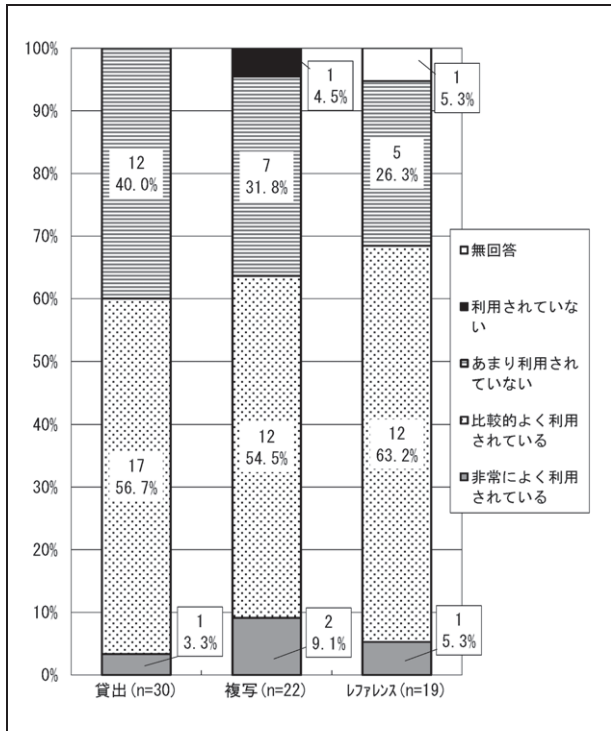


図 5.5 利用状況（都道府県）

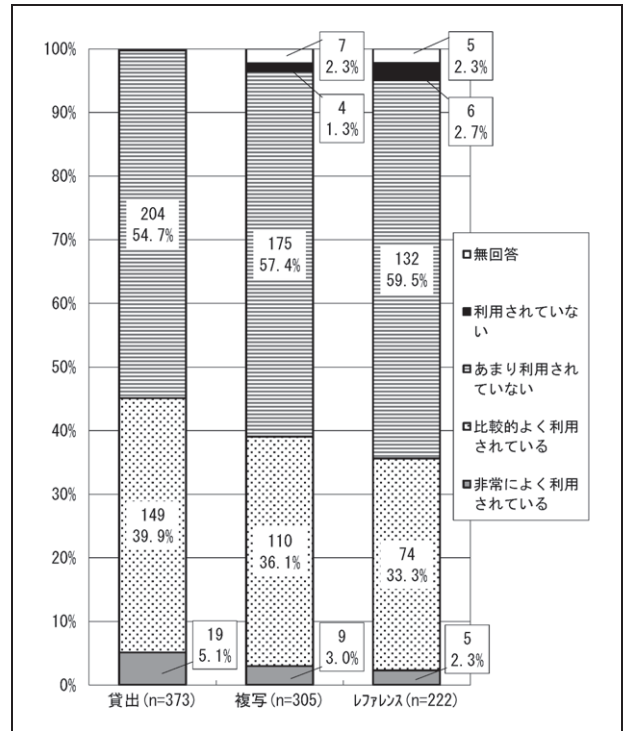


図 5.6 利用状況（市区町村）

(4) 資料リスト・パスファインダー・リンク集のテーマ

(1)の設問で「資料リスト、パスファインダー、リンク集を提供している」と回答した図書館に対し、それらのテーマを尋ねた。

都道府県立図書館で最も多かったのは「データ・統計情報」で、「公務員の業務一般」「自己啓発・ビジネスマナー・教養」以外、一定数見られた（図5.7）。市区町村立図書館では「地域の地理・歴史」「自治体行政に関する情報」「特定のテーマに関する雑誌・新聞記事・論文」が多かった（図5.8）。1館あたりでは、都道府県立図書館は2.6件、市区町村立図書館は3.6件であり、市区町村立図書館の方が多かった。

「その他」としては行政に役立つ新着資料リスト、データベースのリスト、他部局のイベント等に役立つ資料リストなどが見られた。また、選択肢のものとも関連するが「地方自治関係の新聞記事索引、又は雑誌の目次集」も見られた。他に「年鑑や白書、オンラインデータベースについてのリンク集や解題」が見られた。信頼できる情報源へのリンク集や、あまり活用されていないレファレンスブックの解題書誌制作は重要であろう。

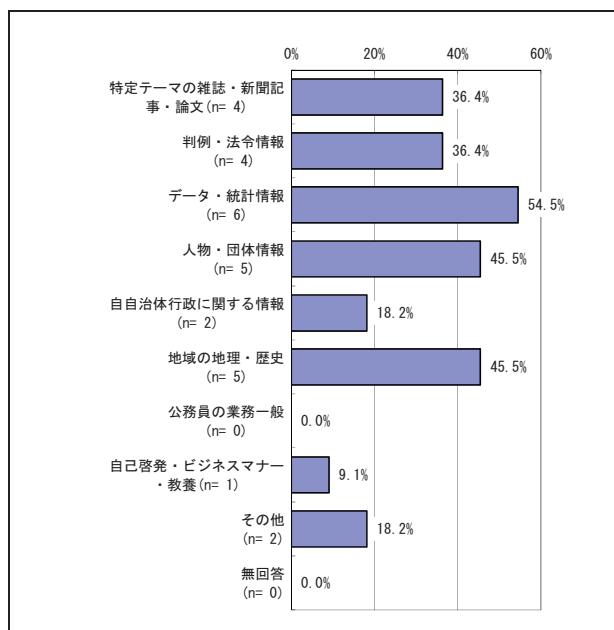


図 5.7 資料リスト・パスファインダー・リンク集のテーマ(都道府県)
調査対象数 11 (複数回答可)

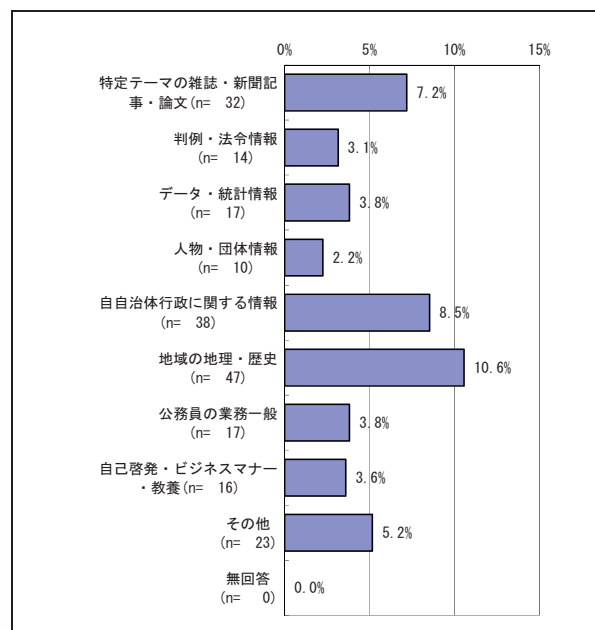


図 5.8 資料リスト・パスファインダー・リンク集のテーマ(市区町村)
調査対象数 59 (複数回答可)

(5) ウェブサイト掲載情報

(1)の設問で、「自治体職員専用ウェブサイト(庁内ネットワーク)に行政支援サービスに関するページを設けている」を選択した図書館に、そこに掲載している情報を尋ねた。

結果、都道府県立図書館では、「レファレンスの申込み」「貸出の申込み」「複写の申込み」が多かった(図 5.9)。また、市区町村立図書館では、「資料リスト、パスファインダー、リンク集」「その他」「貸出の申込み」が多かった(図 5.10)。「その他」としては、新着リストやサービスの紹介などが挙げられていた。都道府県立図書館ではサービスを受けるための手続きの窓口をサイト上に設けているのに対し、市区町村立図書館では、サービス・資料の紹介にとどまっているといえそうである。

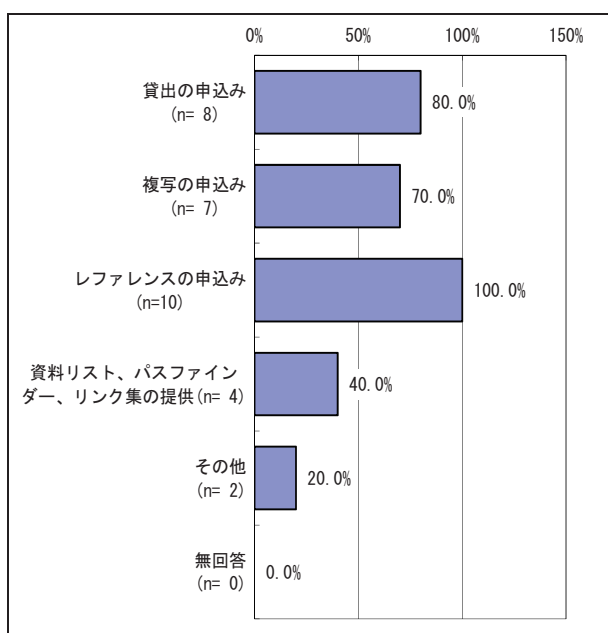


図 5.9 ウェブサイト掲載情報(都道府県)
調査対象数 10 (複数回答可)

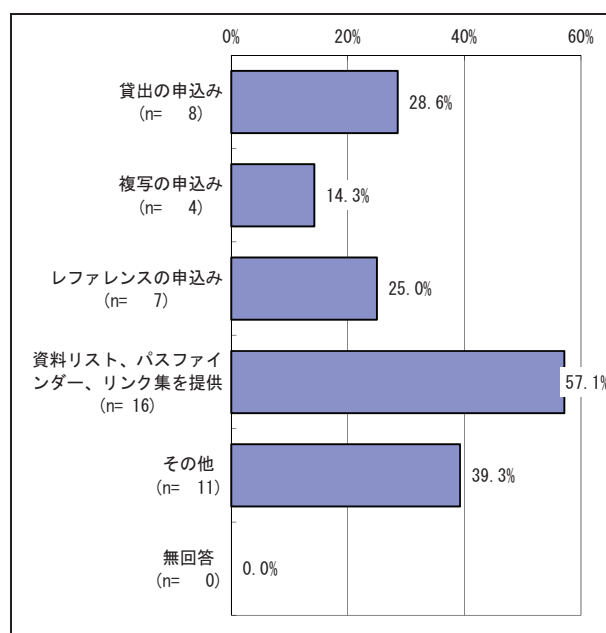


図 5.10 ウェブサイト掲載情報(市区町村)
調査対象数 28 (複数回答可)

また、庁内の職員間で情報発信できる掲示板で広報を行うという回答も見られた。掲示板のように気軽に使えるツールは、継続的な情報発信に適當と言えよう。さらに、「政策関連のレポート情報（当該記事のタイトルと URL）をウィークリーで庁内電子掲示板に配信している」という回答も見られた。図書館が日々の仕事に役立つことを伝える点からもこうした試みは意義がある。

(6) サービスポイントの設置場所

(1)の設問で「館外に行政職員対象のサービスポイントを設置している」を選択した図書館に、その設置場所を尋ねた。都道府県立図書館では8館がサービスポイントを設置していたが、設置場所は全て「本庁等庁舎内」であった（図 5.11）。具体的には県議会図書室と図書館の所管部局という回答が多かった。

市区町村立図書館では「本庁等庁舎内」が12館で、その他が2館であった（図 5.12）。「その他」には一般の利用者にとっての利便性向上を意図していると思われるものもあった。

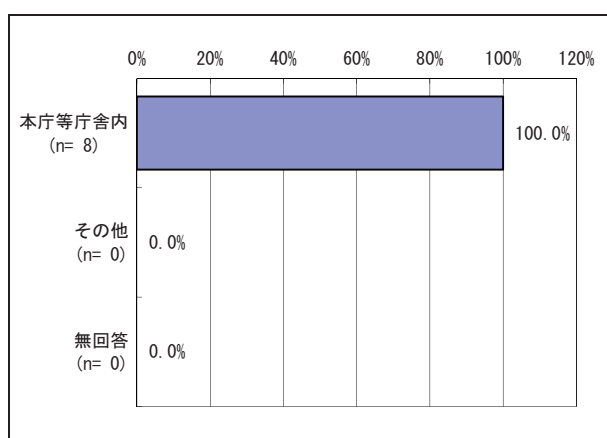


図 5.11 サービスポイントの設置場所(都道府県)
調査対象数 8 (複数回答可)

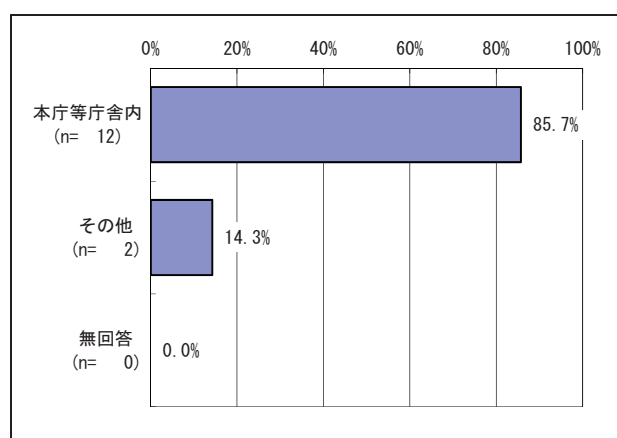


図 5.12 サービスポイントの設置場所(市区町村)
調査対象数 14 (複数回答可)

(7) 反響

行政支援サービスを行うことで、どのような反響があったかを自由記述式で尋ねた。回答は都道府県立図書館は21館、市区町村立図書館は184館からあった。

都道府県立図書館では、各種のサービスに対して便利だとの意見が多いという。特に図書館にわざわざ行かなくても資料を取り寄せられることへのコメントが見られる。以下のような意見が見られた。

(都道府県立図書館の例)

- ・ 課宛てに貸し出す資料は冊数制限がなく期間も長いので便利に使われている。
- ・ 県庁関係課主催の催しにあたり、事業担当職員から「これほど図書館に関連する図書があるとは思わなかった」、「自分の業務に関連するので、是非借りたい」、「参加者が希望する市町村立図書館等で返却できるのは大変便利だ」との声が聞かれた。

市区町村立図書館でも各種サービスへの依頼が多く出されており、そのことが反響として挙げられている。サービスとしては貸出し、リクエスト、レファレンスなどがよく利用されているようである。

(市区町村立図書館の例)

- ・庁内ネットワークで行政職員向けの新着図書を案内するたびに、一定数の貸出・予約依頼がある。
- ・職員からの業務に関するレファレンスが増えた。

好意的な反響により、図書館全体がよい評価を受けるようになったという指摘も見られる。

- ・行政の情報公開の機関として認知された。
- ・いざというときに役立つ施設としての認識がある。
- ・「本のことなら図書館に聞け」「村の古い資料なら図書館に聞け」という姿勢ができる。
- ・図書館は資料提供及び調査をしてくれるところという認識が職員に広がってきている。

また、以下のように、同じ職員が繰り返し利用する一方、それ以外の職員の継続的利用に結び付かないといった記述も見られた。

- ・固定した利用職員ができた。
- ・サービス提供を受けたことのある職員はその利便性を更に活用し、継続的な利用となっている。
- ・利用した職員には喜ばれるが、一過性のもので広がりを見せない。
- ・庁内報でお知らせした当初は、反響があり、寄贈資料の提供、レファレンスも多少あったが、現在はほとんどない状況。定期的なお知らせの必要性がある。

サービスの広がりには口コミが有効であるとの指摘も多く見られた。

- ・周りの職員にも口コミで広がった。
- ・「困ったときは図書館へ聞いたらいい」と助言をしてくださる方ができた。
- ・別の部署から展示の依頼もあり、図書館との連携に関わった職員の口コミで、広報の場としての図書館の活用が広がりを見せている。

(8) 名称付与

サービスに特定の名称をつけているかどうか尋ねた。結果、都道府県立図書館では、つけているところとつけていないところがほぼ同数であったのに対し、市区町村立図書館では特別の名称をつけていないところが多かった。(図 5.13)

つけている場合の名称としては都道府県立図書館では「行政支援サービス」が最も多いが、「政策立案サービス」なども見られる。市区町村立図書館でも「行政支援サービス」が多い。他に「庁内」に「支援」「レファレンス」などをつけるものも見られる。

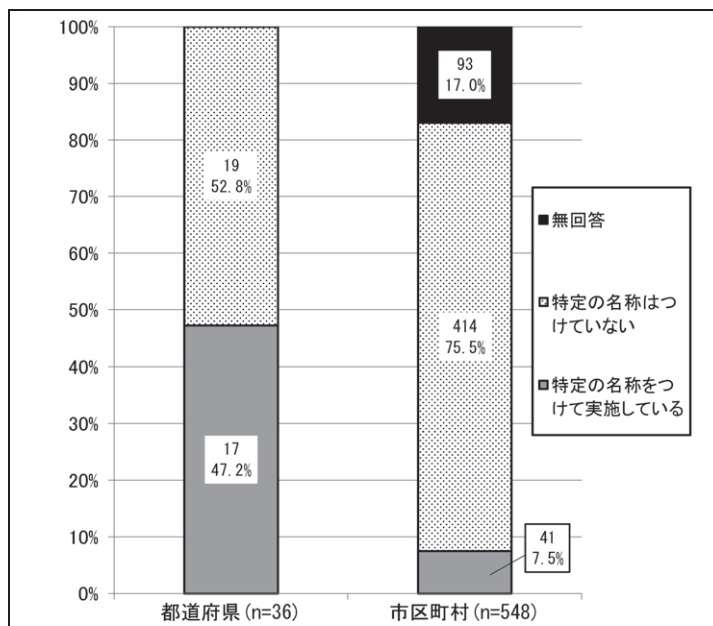


図 5.13 名称付与

(9) 名称をつけて開始した時期

名称をつけてサービスを開始した時期について尋ねた。都道府県立図書館では、2006年～2008年が最も多く、続いて2003年～2005年である(図5.14)。市区町村立図書館では、近年始めた図書館が多くみられる(図5.15)。全体に、他の3つのサービス同様、都道府県立図書館は市区町村立図書館より先行して開始する傾向がみられる。

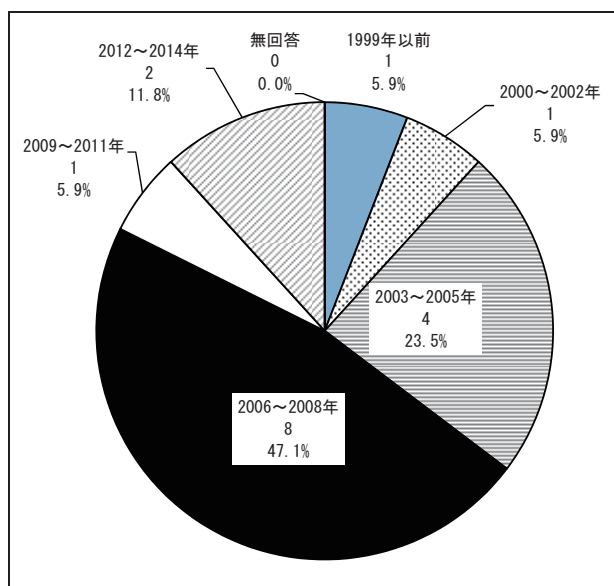


図 5.14 名称をつけて開始した時期 (都道府県)
n=17

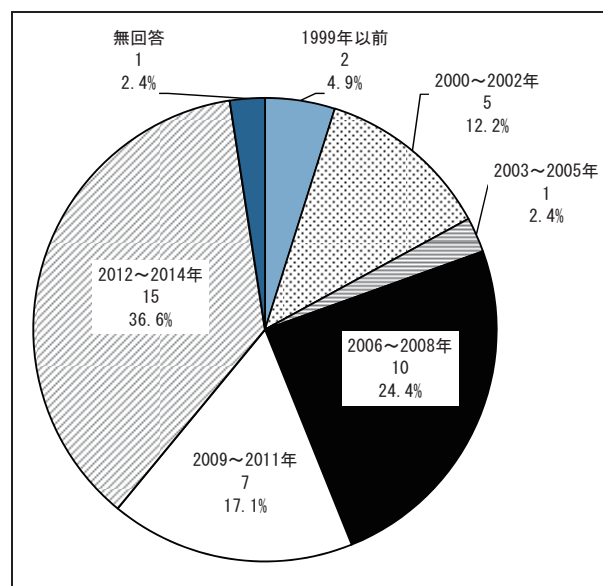


図 5.15 名称をつけて開始した時期 (市区町村)
n=41

(10) 名称付与による影響

名称をつけたことによって起こった変化について尋ねた。都道府県立図書館では、「広報に役立った」「行政職員の認知度が上がった」「図書館職員全体が取組の意識を共有できた」が多い。市区町村立図書館も同様の傾向だが、「行政職員の認知度が上がった」が最も多い。「その他」としては、「市に対し、図書館の役割を提示しやすくなった」「貸出冊数が伸びた」といった肯定的な意見がみられた。

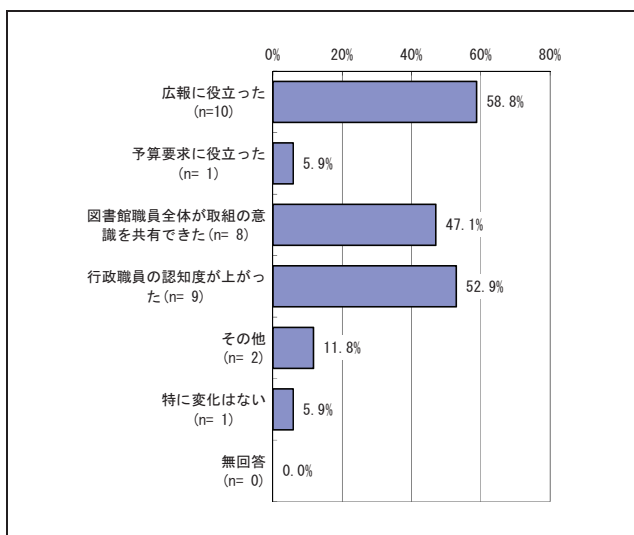


図 5.16 名称付与による影響（都道府県）
調査対象数 17（複数回答可）

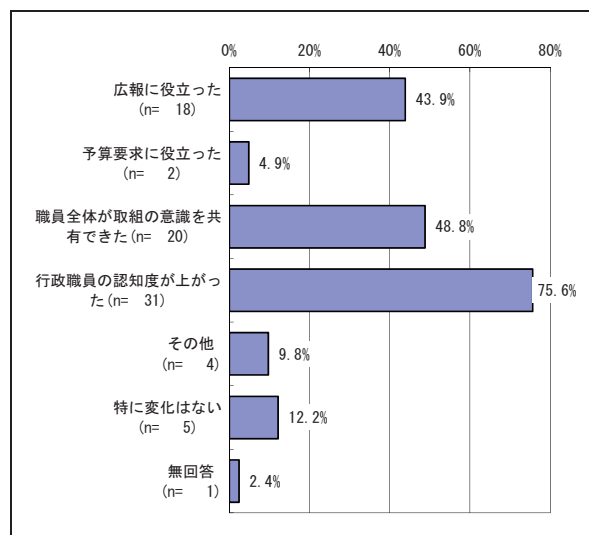


図 5.17 名称付与による影響（市区町村）
調査対象数 41（複数回答可）

2 サービスを支える体制

ここではサービスを支える体制について述べていく。はじめに、サービスを支えるために行っている図書館全体の取り組みについて整理し、つぎに市内に対する広報の実施状況について述べる。

(1) サービスを支えるために行っている取組

サービスを支えるために行っている取り組みについて尋ねた。都道府県立図書館では「特になし」が最も多く、「サービスに関する計画を策定」が続く（図 5.18）。市区町村立図書館もやはり「特になし」が最も多く、「資料収集のための担当者がある」が続く（図 5.19）。「その他」としては関連資料の積極的な収集、新聞記事の切り抜きなどが比較的多く挙げられている。また、図書館の中には行政支援サービスの中で受けたレファレンス事例を蓄積し、自由に参照可能な体制を構築しているところも見られた。

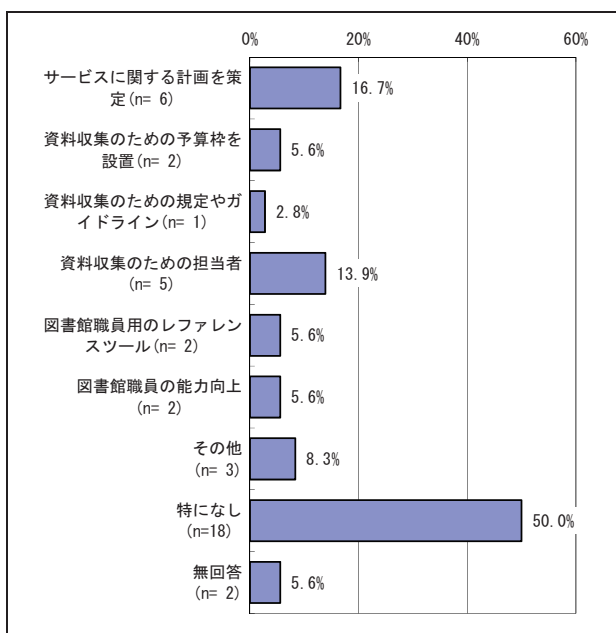


図 5.18 サービスを支えるための取組（都道府県）
調査対象数 36（複数回答可）

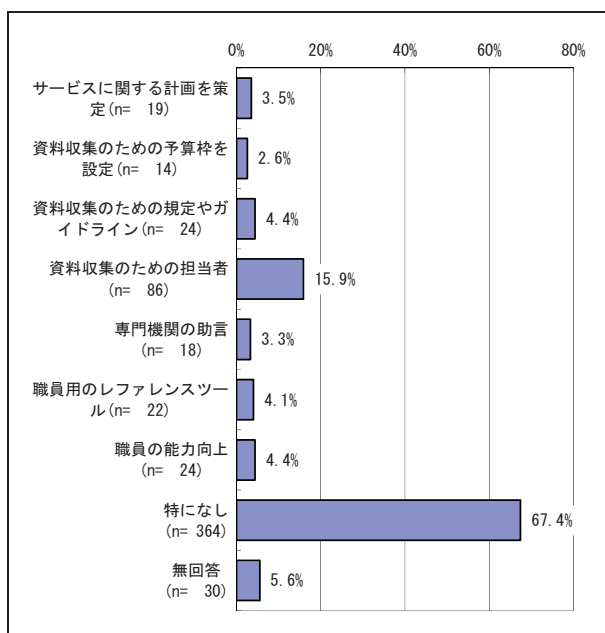


図 5.19 サービスを支えるための取組（市区町村）
調査対象数 548（複数回答可）

(2) 庁内に対する広報

庁内（自治体内の行政機関等）に対する広報について尋ねた。

都道府県立図書館では、「自治体職員専用ウェブサイト（庁内ネットワーク）等でのPR」が多く、続いて「各職員へのロコミ等」「チラシ、リーフレット、ポスター等の配付」の順番である（図 5.20）。他のサービスと比較すると「特に広報はしない」が目立って少ない。広報に積極的に取り組んでいるといえよう。

市区町村では、「特に広報はしていない」が最も多く、続いて「各職員へのロコミ等」「自治体職員専用ウェブサイト（庁内ネットワーク）等でのPR」である（図 5.21）。日頃のコミュニケーションの中で「困ったら図書館へ」と宣伝している職員もいる。「特に広報はしていない」が最も多いとはいえ、他のサービスと比較すると、庁内に積極的に広報している。

その他としては、庁内メール、年度当初に定期的にサービスを紹介、課長会・新規採用研修会など機会を見て紹介、等の事例が挙げられている。

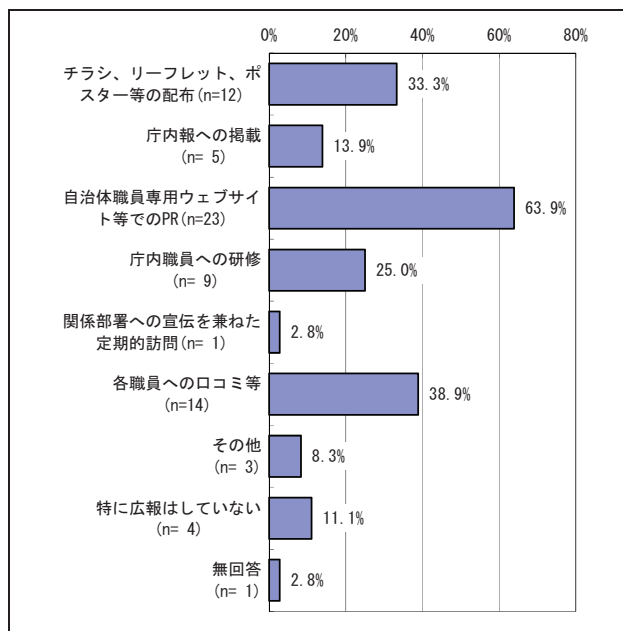


図 5.20 庁内に対する広報（都道府県）
調査対象数 36（複数回答可）

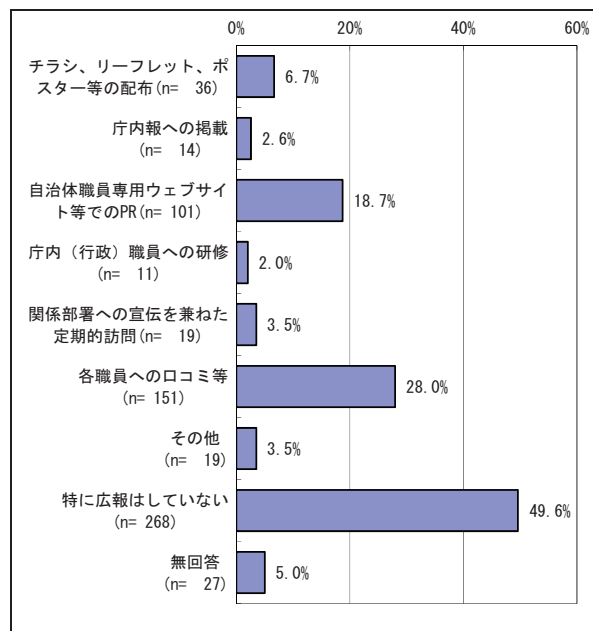


図 5.21 庁内に対する広報（市区町村）
調査対象数 548（複数回答可）

3 他機関等との連携

課題解決支援サービスにおいて、他機関との連携は重要である。ここでは、はじめに、庁内における連携の状況をまとめる。つぎに、視察に行った図書館について整理をする。

(1) 庁内との連携事業

都道府県立図書館では 17 館（48 件）、市区町村立図書館では 75 館（153 件）から回答があった。庁内との連携事業としては、多様な連携先・連携事業が見られた。連携先としては、企画政策、教育委員会の各部局、健康保健、商工観光、環境、児童福祉、博物館・美術館などが見られた。また、男女共同参画や人権にかかわる部局もあった。

具体的な連携事業としては、「□□週間」「△△キャンペーン」など、各事業部局が行う事業との連携から、著名人の講演会における資料展示、職員向けの情報探索講座など幅広く見られた。場所

については、図書館を会場として提供する場合と、図書館が図書館外に出向いて資料等を展示、提供する場合とが見られた。集客力があり、また主題・分野を問わない図書館は、多様な部局と連携することができることが示唆されている。以下、比較的行政支援と関連の強いものを挙げる。

（都道府県立図書館の例）

- ・「情報収集・活用力養成講座」の実施
- ・職員研修会における出前図書館の実施
- ・大阪府立図書館の政策立案支援サービスについての研修（2014年度 新規採用職員対象）

（市区町村立図書館の例）

- ・新規採用職員事前説明会で配る関連資料リストの提供
- ・新入職員研修で図書館見学を実施し、支援内容などを紹介
- ・議員控室に地域の課題をテーマにした企画展示の設置

（2）視察に行った図書館

視察に行き、参考にした図書館について尋ねた。回答は、都道府県立図書館が3館（視察先の合計4館）、市区町村立図書館が17館（視察先の合計37館）であった。

法律情報と同様、都道府県立図書館の視察先が少ないため、市区町村立図書館と合わせてみると、東京都立中央図書館、横浜市立図書館が多かった。

4 サービスを継続していく上での課題

ここでは、サービスを継続していく上での課題について、まず職員を中心に整理し、つぎに図書館の体制全体についてまとめる。

（1）職員に関する課題

職員に関する課題について尋ねた。都道府県立図書館では、「職員が専門的知識を十分持っていない」「ノウハウやスキル等が継承されていない」「職員が研修に十分参加できない」の順番である（図 5.24）。概ね、ビジネス情報、健康・医療情報、法律情報と同様の傾向である。ただし、複数選択で選べる選択肢にチェックをつけた件数の合計は、他のサービスが80前後であるのに対し、行政支援のみ60に留まっている。このことは、相対的ではあるが、職員に関する課題を強くは感じていないことを表しているようである。

市区町村立図書館でも、「職員が専門的知識を十分持っていない」「職員が研修に十分参加できない」「ノウハウやスキル等が継承されていない」が多く挙げられていた（図 5.25）。

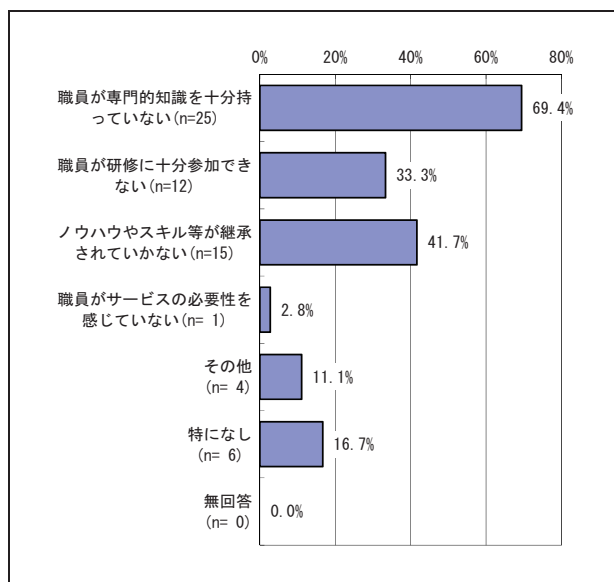


図 5.24 職員に関する課題（都道府県）
調査対象数 36（複数回答可）

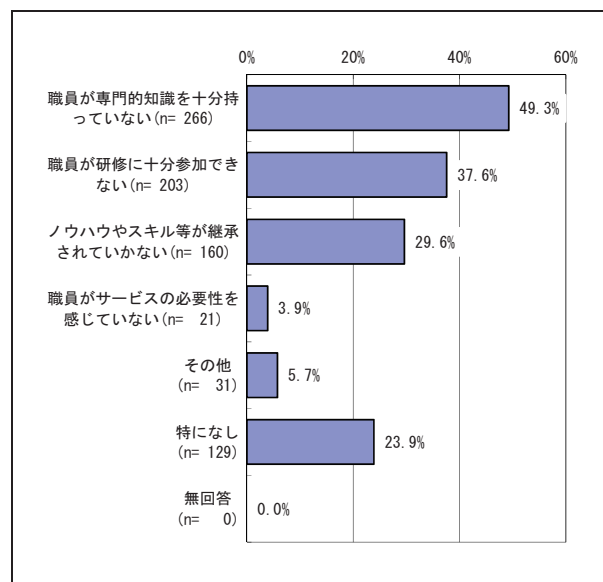


図 5.25 職員に関する課題（市区町村）
調査対象数 548（複数回答可）

「その他」としては、都道府県立図書館では4館、市区町村立図書館では31館が回答していた。そこでは、以下のようにニーズの把握ができていないことが多く挙げられていた。

- ・要望の把握のための調査をしたり、それに取り組むための時間的余裕が無い。
- ・ニーズの把握と、図書館サービスへとつなげる仕組みの確立。
- ・行政職員がどのような支援を図書館に求めているか、十分に検討できていない。

また、そもそも自治体職員が行政支援サービスを必要としていない、あるいは理解していないことを課題に挙げる図書館も見られた。

- ・自治体職員が必要性を感じていない。
- ・行政側の理解不足。
- ・図書館側から行政部署への働きかけができていないこともあり、図書館の活用を行政職員が理解していない。

さらに、ニーズの把握が不十分であることに起因すると思われるが、サービス内容や体制を明確にする必要性もしばしば挙げられている。

- ・サービス内容の検討を行い、サービスの明確化を図る必要がある。
- ・具体的にどのようなサービス内容を展開すべきなのかを策定していく必要があります。
- ・行政支援の内容、方法、担当など、サービス計画や実施要項が策定されていない。

(2) 図書館の体制に関する課題

図書館の体制に関する課題について尋ねた。都道府県立図書館では、「行政機関・職員へのPRが不足している」「職員が不足している」「予算が不足している」「資料が不足している」「図書館から本庁舎までの距離がある」などが多く挙げられている（図 5.26）。

市区町村立図書館でも同様の傾向であり、「行政機関・職員へのPRが不足している」が最も多く挙げられていた（図 5.27）。

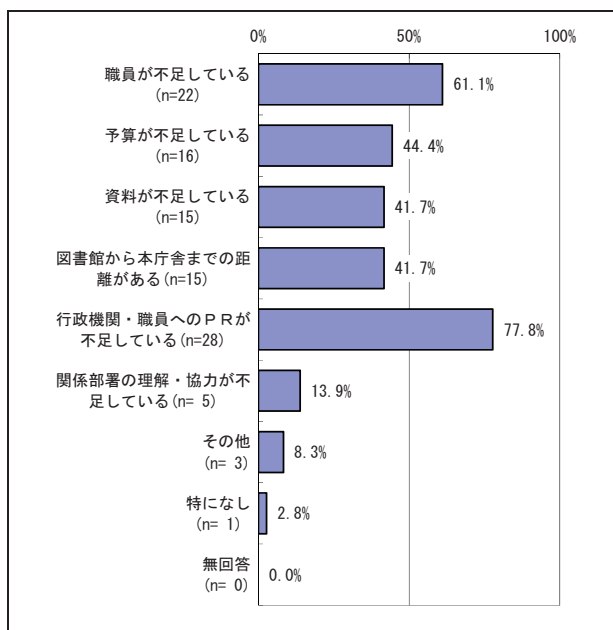


図 5.26 図書館の体制に関する課題（都道府県）
調査対象数 36（複数回答可）

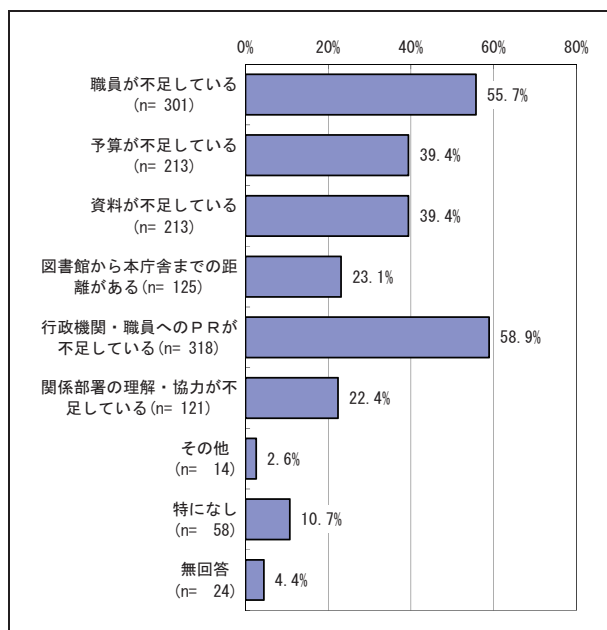


図 5.27 図書館の体制に関する課題（市区町村）
調査対象数 548（複数回答可）

「その他」として、現状のサービスであれば継続していくことはできるが、サービスをさらに充実するための体制構築は困難という記述も複数見られた。

- ・充実したサービスの組織体制の構築が困難である。
- ・行政支援サービス計画や実施要項が策定されていないため、サービス体制が未整備となっている。

また、以下のように指定管理者制度に由来する問題も挙げられていた。

- ・指定管理で運営しているため、間接的である。
- ・指定管理者制度の中で、直接市庁部局とのやりとりが困難な面がある。

5 サービスを実施していない図書館

都道府県立図書館で、行政支援関連のサービスを提供していないところは11館あった(図 5.28)。他のサービスと比較し多い。それらの図書館では、1館がかつて実施したことがあり、9館がこれまでも実施したことはない(1館は不明)。今後の実施については「分からない」「実施しない」が5館で最も多い(図 5.29)。実施しない理由としては「従来のサービスで対応できている」「職員が不足している」等が挙げられている(図 5.30)。

市区町村立図書館では、過去に実施したことのある図書館は15館で、一度も実施したことのない図書館は643館であった(図 5.28)。今後の予定については、実施予定が25館であり、予定がないとしたところは301館、「わからない」が416館であった(図 5.29)。

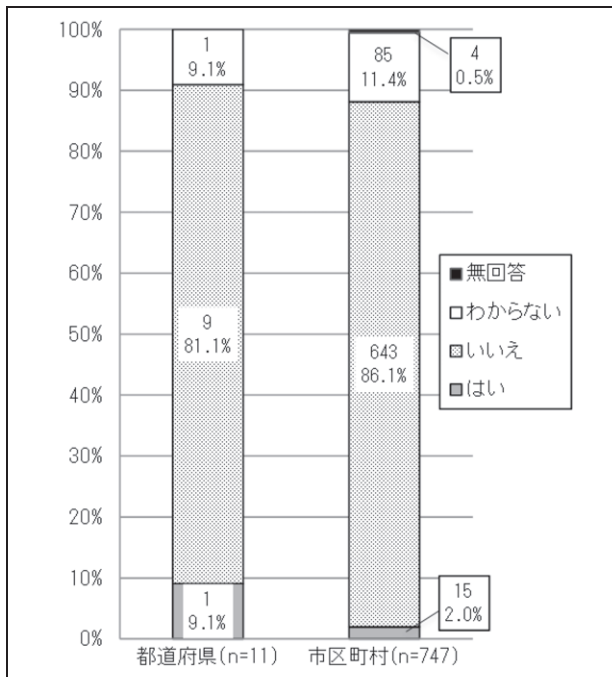


図 5.28 過去の実績

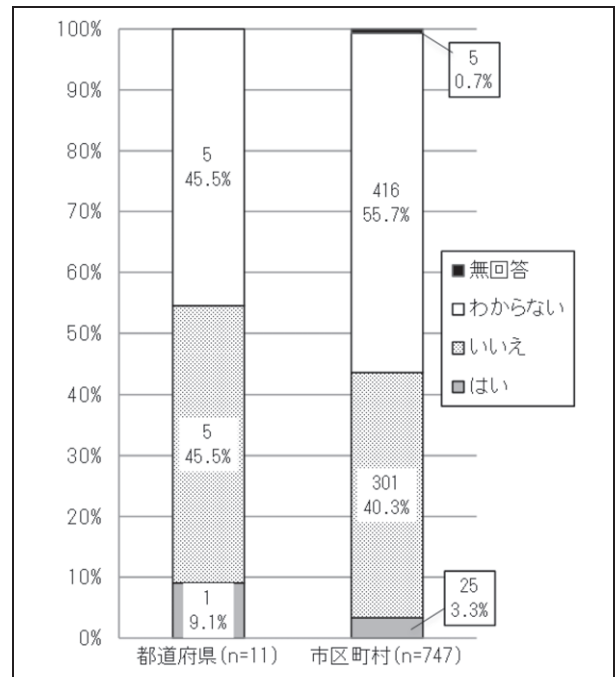


図 5.29 今後の実施予定

実施しない理由としては、「行政機関・職員からのニーズがない」「職員が不足している」「予算が不足している」が多く挙げられている（図 5.31）。「その他」としては、図書館側の問題、特に職員の不足、スキルの不足、宣伝不足とともに、行政職員の無関心なども挙げられている。

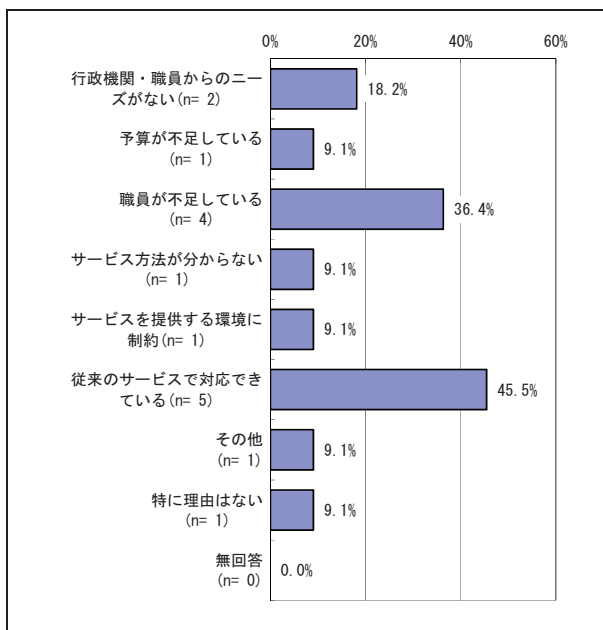


図 5.30 実施していない理由（都道府県）
調査対象数 11（複数回答可）

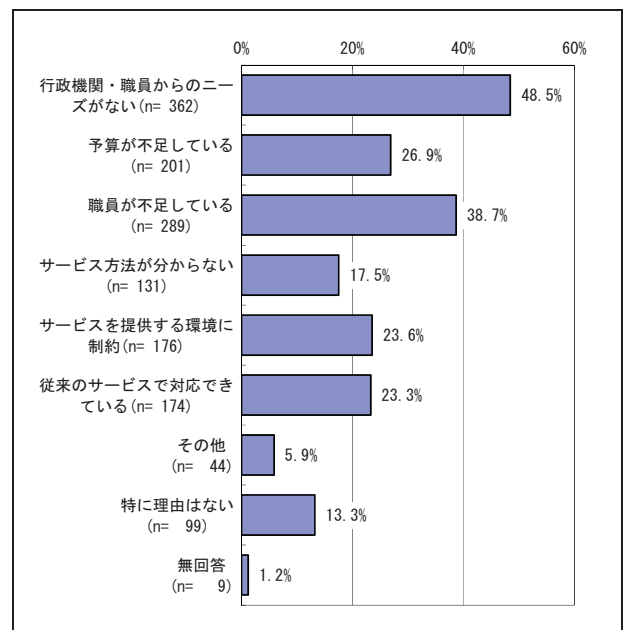


図 5.31 実施していない理由（市区町村）
調査対象数 747（複数回答可）

6 都道府県立図書館による研修

(1) 研修会等の実施

都道府県立図書館による行政支援サービスに関わる研修、講演会、実施報告会（以下「研修会等」と呼ぶ）の実施について尋ねた。期間は2009年度から2013年度までを対象とした。研修会等を実施していると回答した図書館は5館で、実施していない図書館は42館であった（図 5.32）。

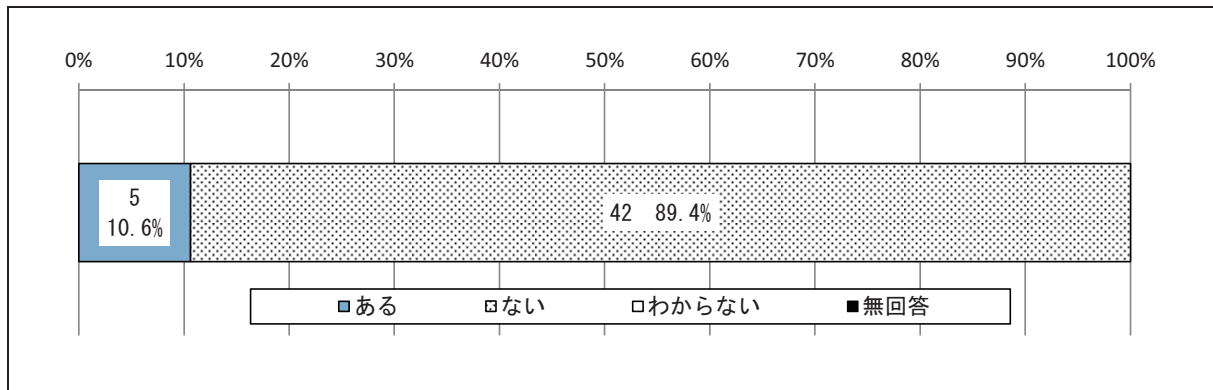


図 5.32 研修会等の実施 n=47

(2) 研修等のテーマ・講師

研修のテーマとしては「サービスの概要」「その他」が、講師については自館職員が多い。しかし、ともに回答件数が少ないため明確な傾向とは言い難い。

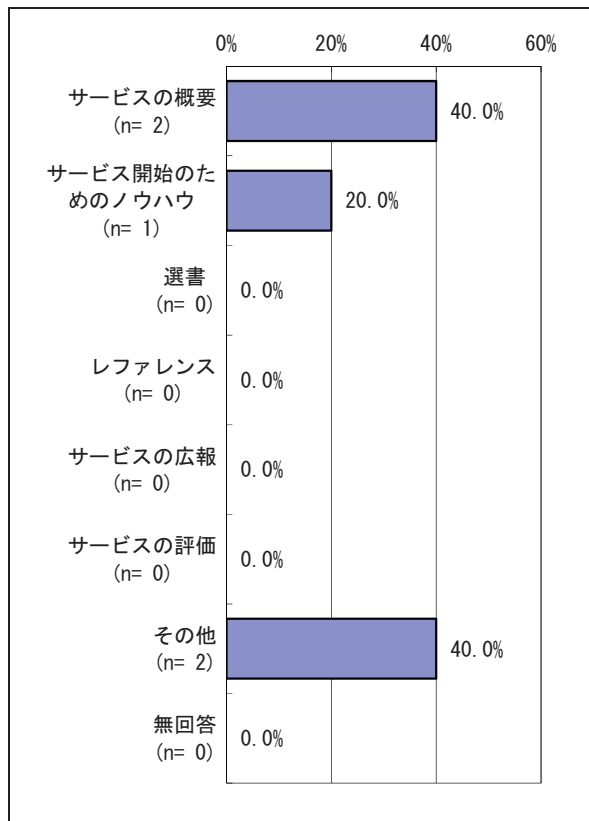


図 5.33 研修等テーマ
調査対象数 5 (複数回答可)

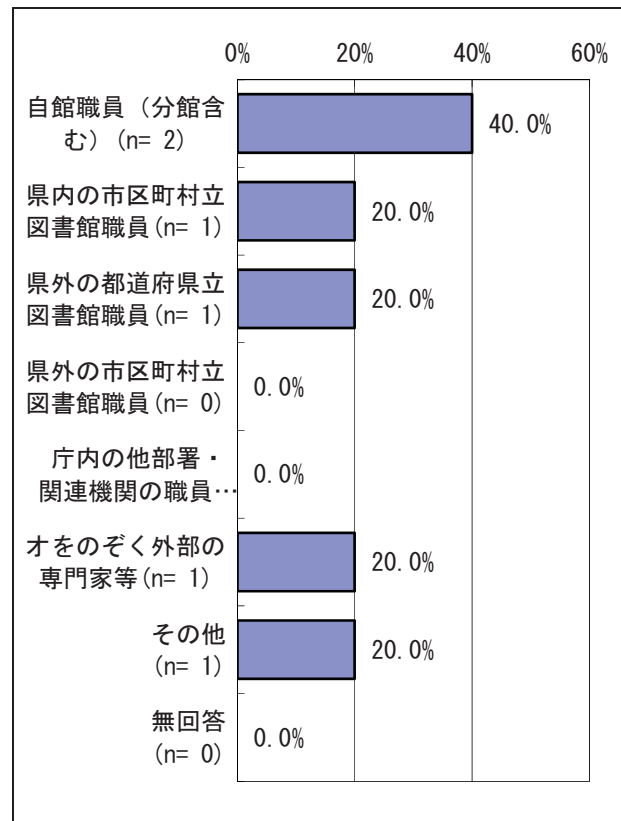


図 5.34 研修等講師
調査対象数 5 (複数回答可)

付録

【共通編】

都道府県立図書館用

地方公共団体コード(半角)	自治体名
図書館名	記入者(職・氏名)
電話番号	メールアドレス

【問1】平成26年4月1日現在の状況をお答えください。【I欄】【V欄】は下記の選択肢からお選びください。

【I欄】自治体人口規模	【IV欄】サービス部分運営主体
【II欄】中心館設置年(西暦)	【V欄】IV欄が「オ」その他の場合
【III欄】同一自治体内の公立図書館数	【VI欄】各館職員数(中心館・分館別)

※ 職員数は専任、非常勤、臨時、委託、派遣等を含む、『日本の図書館』と同じ。

《選択肢》

【I欄】自治体人口規模

- ア 百万人未満
- イ 百万人以上～百五十万人未満
- ウ 百五十万人以上～二百万人未満
- エ 二百万人以上～五百万人未満
- オ 五百万人以上～一千万人未満
- カ 一千万人以上

【IV欄】サービス部分の運営主体(複数選択可)

- ア 自治体職員のみ
- イ 自治体職員中心(一部委託又は一部指定管理者)
- ウ 委託又は指定管理者中心
- エ PTI事業者中心
- オ その他(【V欄】に具体的に書してください)

「課題解決支援サービス」についてお答えください。

※ 自治体において図書館を複数設置している場合は、必要に応じて中心館が各館に聴取し、貴自治体のすべての館の内容をとりまとめた1つの調査票でお答えください。

この調査では「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」を参考に「課題解決支援サービス」を以下のように定義します。
また、具体的な利用例は、以下のようことを想定しています。

—— 利用例 ——

- ・ 家族の病气や、自分の健康法についての情報を求めにくる。
- ・ 就労活動の面談に役立つ情報を求めにくる。
- ・ 自分にあった資格をさがしたり、勉強のための資料を求めにくる。
- ・ 借金について分からないことを調べにくる。
- ・ 交通事故を起こしてしまい、今後の対応方法を調べにくる。
- ・ 自治体の職員が仕事の関係で、地域の産業について調べにくる。

【問2】貴館(分館含む)において、上記「利用例」のような目的での利用は、ここ数年増加していますか。

回答	ウ 変化なし	オ 分からない
《選択肢》	ア 大増加している	エ 減少している
	イ 増加している	

【問3】住民が、地域の課題解決や日常生活をおくる上での問題解決のために、どのような情報や支援を求めているのか、貴館(分館含む)において、ニーズを探るために行っていることをお答えください。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア 利用者との会話や、利用者からの投書の分析
- イ 資料の利用状況の把握(業務統計等)
- ウ 来館者に対する調査・分析
- エ 来館者に限らない住民調査・分析
- オ 地域特性(人口構成、立地条件等)の把握・分析
- カ その他 ⇒備考にお書きください
- キ 特に行っていない

【問4】貴館(分館含む)において、利用者または図書館職員が利用できるオンラインデータベースの種類数をお答えください。

回答	ウ 6-10	オ 16-20
《選択肢》	ア 0	エ 11-15
	イ 1-5	カ それ以上

【問5】貴館(分館含む)において、昨年度、利用者向けのオンラインデータベース講習会を行っていますか。

回答	講師	備考

《選択肢》

ア 行っている ⇒講師を次の選択肢からお選びください。(複数回答可)

《選択肢》

- A 図書館員
- B データベース作成・提供会社の社員等
- C ボランティアや図書館友の会等のスタッフ
- D その他 ⇒備考にお書きください

イ 行っていない

【問6】この後、ビジネス情報、健康・医療情報、法律情報、行政支援について個別にお聞きますが、それ以外に貴館(分館含む)が、「課題解決支援サービス」として行っている取組があればお答えください。
※ただし、今回の調査は「学校支援」に関するサービスは除外します。

回答	回答

※なお、サービスの一部に、ビジネス情報、健康・医療情報、法律情報、行政支援の要素が含まれる場合には、各サービスの質問にもお答えください。

—【共通編】は終了です。引き続き、各サービス内容についての調査にお進みください。—

【ビジネス情報編】

都道府県立図書館用

ビジネス情報関連のサービスの実施状況についてお尋ねします。

ビジネス情報関連のサービスに取組む図書館が増えています。特定の名称をつけてサービスをしている/いないにかかわらず、貴館（分館含む）の取組をお答えください。

サービス全般

【問B1】ビジネス情報関連で、貴館（分館含む）において実施しているサービスをお答えください。（複数回答可）

回答	備考

- 《選択肢》
- ア 関連資料を他分野より積極的に収集している
 - イ 特別のコナーを設けている
 - ウ 資料リスト、バスファインダー、リンク集を提供している
 - エ オンラインデータベースを提供している
 - オ オンラインデータベースの講習会を開催している
 - カ セミナー、シンポジウム等を開催している
 - キ 関係機関の利用案内、イベント情報等を提供している
 - ク 関係機関と提携して相談会等を開催している
 - ケ 特別のレファレンス窓口を設けている
 - コ その他 ⇒備考にお書きください
 - サ どれもやっていない ⇒【問B19】へお進みください

*【問B1】で「イ」特別のコナーを設けている/を選択した都道府県立図書館のみお答えください。

【問B2】コナーの利用状況をお答えください。

回答	備考

《選択肢》

- ア 非常によく利用されている
- イ 比較的良好に利用されている
- ウ あまり利用されていない
- エ 利用されていない

*【問B1】で「ウ」資料リスト、バスファインダー、リンク集を提供している/を選択した都道府県立図書館のみお答えください。

【問B3】作成している資料リスト、バスファインダー、リンク集のテーマをお答えください。（複数回答可）

回答	備考

- 《選択肢》
- ア 就職・転職
 - イ 企業情報
 - ウ 市場・業界情報
 - エ 農業・林業・漁業関連の情報
 - オ 統計情報
 - カ 起業
 - キ その他 ⇒備考にお書きください

*【問B1】で「ウ」実施している/と回答した項目がある都道府県立図書館のみお答えください。

【問B4】【問B1】のサービスを実施することによって、市内や住民から反響はありましたか。あった場合は、誰からどのような反響があったかをお答えください。

回答	備考

近年、一部の公立図書館では、ビジネス情報関連のサービスの充実を図って「ビジネス支援サービス」「ビジネス情報サービス」等の名称をつけ、関連するサービスをまとめた形で提供しています。

【問B5】貴館（分館含む）では、ビジネス情報に関するサービスに特定の名称をつけて実施していますか。実施している場合は、その実施施設と、サービスの名称をお答えください。

回答	実施施設	備考（名称）

《選択肢》

- ア 特定の名称をつけて実施している ⇒備考にサービス名称をお書きください
- イ 特定の名称はつけていない

*【問B5】で「ア」特定の名称をつけて実施している/を選択した都道府県立図書館のみお答えください。

【問B6】名称をつけてサービスをはじめた時期（もっとも早いもの）をお答えください。

回答	《選択肢》
	ア 1999年以前
	イ 2000～2002年
	ウ 2003～2005年
	エ 2006～2008年
	オ 2009～2011年
	カ 2012～2014年

【問B7】名称をつけてサービスを実施した結果、従来の取組から変化はありましたか。（複数回答可）

回答	備考

- 《選択肢》
- ア 広報に役立った
 - イ 予算要求に役立った
 - ウ 職員全体が取組の意識を共有できた
 - エ 利用者のサービスに対する認知度が上がった
 - オ その他 ⇒備考にお書きください
 - カ 特に変化はない

サービスを支える体制

*以下は、【問B1】で「ウ」でも実施している/と回答した項目がある都道府県立図書館のみお答えください。

【問B8】事務分掌や業務分担等で、【問B1】で示したサービスの担当とされている職員数をお答えください。

ア	中心館	回答	名
イ	分館・地域館(1)	回答	名
ウ	分館・地域館(2)	回答	名

【問B9】サービスを支えるために行っている取組についてお答えください。（複数回答可）

回答	備考

- 《選択肢》
- ア サービスに関する計画を策定している
 - イ 資料収集のための予算を設けている
 - ウ 資料収集のための規定やガイドラインを設けている
 - エ 資料収集のための担当者がある
 - オ 専門機関の助言を得ている
 - カ 職員のレファレンスツールをつくっている
 - キ 研修の実施等職員の能力向上を図っている
 - ク その他 ⇒備考にお書きください
 - ケ 特になし

*【問B9】で「キ」研修の実施等職員の能力向上を図っている/を選択した都道府県立図書館のみお答えください。

【問B10】サービス提供に関して、職員の能力向上のためにしていることをお答えください。（複数回答可）

回答	備考

- 《選択肢》
- ア 自館職員（分館含む）を講師とする研修
 - イ 自治体の公立図書館外部団体・機関が開催する研修への参加
 - ウ イ以外の図書館外部団体・機関が開催する研修への参加
 - エ イ、ウ以外の外部団体・機関が開催する研修への参加
 - オ 自治体外から講師（図書館員）を招いた研修
 - カ 外部の機関から講師（専門家）を招いた研修
 - キ その他 ⇒備考にお書きください

【問B11】 サービスに関して、市内に対してどのような広報をしていますか。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア チラシ、リーフレット、ポスター等の配布
- イ 市内報への掲載
- ウ 自治体職員専用ウェブサイトを(市内ネットワーク)等でのPR
- エ 市内(行政)職員への研修
- オ 関係部署への宣伝を兼ねた定期的訪問
- カ 各職員へのロコミ等
- キ その他 ⇒備考にお書きください
- ク 特に広報はしていない

【問B12】 サービスに関して、住民に対してどのような広報をしていますか。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア チラシ、ポスター等の配布
- イ 図書館ウェブページ等ウェブサイトでのPR
- ウ twitter, Facebook等SNSでのPR
- エ メールマガジン等でのPR
- オ 自治体発行の広報紙でのPR
- カ マスコミ(新聞、テレビ、ラジオ、タウン誌等)でのPR
- キ 館外の講座、イベント等に参加してのPR
- ク 館内掲示
- ケ その他 ⇒備考にお書きください

他機関等との連携

【問B13】 昨年度、ビジネス情報関連で、市内の他部署と連携して行った事業はありますか。行った場合、どのような部署と、どのような団体と、どのような事業を行ったか、代表的なものを5つまでお書きください。

部署	事業の名称または概要
(例) 〇〇県産業労働局	・〇〇向け就職相談会の実施 ・〇〇〇〇についてのワークショップの開催

【問B14】 昨年度、ビジネス情報関連で、地域の民間団体や外部の専門家と連携して行った事業はありますか。行った場合、どのような団体と、どのような事業を行ったか、代表的なものを5つまでお書きください。

民間団体・専門家等	事業の名称または概要
(例) 中小企業診断士	・図書館を会場として、〇〇に関する講演会の実施 ・〇〇向け相談会の実施

【問B16】 サービスを実施する上で、視察に行った図書館があれば代表的なものを6つまでお書きください。

回答	図書館	図書館	図書館

【問B17】 サービスを実施する上で、助言を受けた外部の専門家や民間団体があれば代表的なものを6つまでお書きください。

回答			

サービスを継続していく上での課題

【問B17】 サービスを継続していく上で、職員に関する課題をお書きください。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア 職員が専門的知識を十分持っていない
- イ 職員が研修に十分参加できない
- ウ ノウハウやスキル等が継承されていない
- エ 職員がサービスの必要性を感じていない
- オ その他 ⇒備考にお書きください
- カ 特になし

【問B18】 サービスを継続していく上で、図書館の体制に関する課題をお書きください。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア 職員が不足している
- イ 予算が不足している
- ウ 資料が不足している
- エ 施設・設備等サービスを提供する環境に制約がある
- オ 住民へのPRが不足している
- カ 関係部署の理解・協力が不足している
- キ その他 ⇒備考にお書きください
- ク 特になし

——サービスを実施している都道府県立図書館の方は【問B22】へお進みください——

【健康・医療情報編】

* 以下は【問B1】で「サ、どれもやっつけていない」を選択した都道府県立図書館のみお答えください。

【問B19】過去、貴館（分館含む）でサービスを実施していたことはありますか。

回答	ア はい	イ はい	ウ わからない
《選択肢》	ア はい	イ はい	ウ わからない

【問B20】今後、貴館（分館含む）でサービスを実施する予定はありますか。

回答	ア はい	イ はい	ウ わからない
《選択肢》	ア はい	イ はい	ウ わからない

【問B21】現在、サービスを実施していない理由をお答えください。（複数回答可）

回答				備考
《選択肢》	ア 利用者のニーズがない	イ 予算が不足している	キ 職員が不足している	ク サービス方法が分からない

オ 施設・設備等サービスを提供する環境に制約がある（不足している）

カ 従来のサービスで対応できている

キ その他 →備考にお書きください

ク 特に理由はない

自館職員以外の図書館員の研修に関する設問

* 以下は全ての都道府県立図書館にのみお答えください。

【問B22】平成21(2009)年度から平成25(2013)年度までに、都道府県立図書館を中心とってビジネス情報に関するサービスの研修、講演会、実施報告会等を開催したことはありますか。

回答	ア ある	イ ない	ウ わからない
《選択肢》	ア ある	イ ない	ウ わからない

* 【問B22】で「ア、ある」を選択した都道府県立図書館のみお答えください。

【問B23】どのようなテーマで開催しましたか。（複数回答可）

回答				備考
《選択肢》	ア サービスの概要	カ サービスの広報	キ サービスの評論	ク その他 →備考にお書きください
	ウ 選書	エ レファレンス		

オ サービスの広報

カ サービスの評論

キ その他 →備考にお書きください

ク その他 →備考にお書きください

* 【問B22】で「ア、ある」を選択した都道府県立図書館のみお答えください。

【問B24】講師や報告者は、どのような方が務めましたか。（複数回答可）

回答				備考
《選択肢》	ア 自館職員（分館含む）	カ 市内の他部署・関連機関の職員	キ 市内の市区町村立図書館職員	ク 県外の都道府県立図書館職員
	エ 県外の市区町村立図書館職員			

オ 市内の他部署・関連機関の職員

カ 市内の市区町村立図書館職員

キ 市内の市区町村立図書館職員

ク 県外の都道府県立図書館職員

エ 県外の市区町村立図書館職員

—【ビジネス情報編】は終了です。引き続き、【健康・医療情報編】へお進みください。—

【健康・医療情報編】

健康・医療情報関連のサービスの実施状況についてお尋ねします。

健康・医療情報関連のサービスに取組む図書館が増えています。特定の名称をつけてサービスしている/いないにかかわらず、貴館（分館含む）の取組をお答えください。

サービス全般

【問K1】健康・医療情報関連で、貴館（分館含む）において実施しているサービスをお答えください。（複数回答可）

回答				備考
《選択肢》	ア 関連資料を他分野より積極的に収集している	イ 特別のコーナーを設けている	ウ 資料リスト、バスマアインダー、リンク集を提供している	エ オンラインデータベースを提供している
	オ オンラインデータベースを提供している	カ セミナー、シンポジウム等を開催している	キ 関係機関の利用案内、イベント情報等を提供している	ク 関係機関と提携して相談会等を開催している
			コ その他 →備考にお書きください	ク その他 →備考にお書きください
			サ どれもやっつけていない →【問K19】へお進みください	

《選択肢》

ア 関連資料を他分野より積極的に収集している

イ 特別のコーナーを設けている

ウ 資料リスト、バスマアインダー、リンク集を提供している

エ オンラインデータベースを提供している

オ オンラインデータベースを提供している

カ セミナー、シンポジウム等を開催している

キ 関係機関の利用案内、イベント情報等を提供している

ク 関係機関と提携して相談会等を開催している

コ その他 →備考にお書きください

ク その他 →備考にお書きください

サ どれもやっつけていない →【問K19】へお進みください

* 【問K1】で「イ、特別のコーナーを設けている」を選択した都道府県立図書館のみお答えください。

【問K2】コーナーの利用状況をお答えください。

回答

《選択肢》

ア 非常によく利用されている

イ 比較的良好に利用されている

ウ あまり利用されていない

エ 利用されていない

* 【問K1】で「ウ、資料リスト、バスマアインダー、リンク集を提供している」を選択した都道府県立図書館のみお答えください。

【問K3】作成している資料リスト、バスマアインダー、リンク集のテーマをお答えください。（複数回答可）

回答				備考
《選択肢》	ア 病気・ケガについての情報	ウ 介護に関する情報	エ 医師機関・医師に関する情報	オ 治療・療養の体験記
	イ 薬についての情報	エ 医師機関・医師に関する情報	カ その他 →備考にお書きください	

《選択肢》

ア 病気・ケガについての情報

ウ 介護に関する情報

エ 医師機関・医師に関する情報

オ 治療・療養の体験記

カ その他 →備考にお書きください

* 【問K1】でも「ア、病気・ケガについての情報」と回答した項目がある都道府県立図書館のみお答えください。

【問K4】【問K1】のサービスを実施することによって、庁内や住民から反響はありましたか。あった場合は、誰からどのような反響があったかをお答えください。

回答				備考
《選択肢》	ア 病気・ケガについての情報	ウ 介護に関する情報	エ 医師機関・医師に関する情報	オ 治療・療養の体験記
	イ 薬についての情報	エ 医師機関・医師に関する情報	カ その他 →備考にお書きください	

近年、一部の公立図書館では、健康・医療情報関連のサービスの充実を意図して「健康・医療情報サービス」等の名称をつけ、関連するサービスをまとめた形で提供しています。

【問K5】貴館(分館含む)では、健康・医療情報に関するサービスに特定の名称をつけて実施していますか、実施している場合は、その実施館数と、サービスの名称をお答えください。

回答	実施館数	備考(名称)

《選択肢》

- ア 特定の名称をつけて実施している ⇒備考にサービス名称をお書きください
- イ 特定の名称はつけていない

*【問K5】でア 特定の名称をつけて実施している(を選択した都道府県立図書館のみをお答えください)。

【問K6】名称をつけてサービスを始めた時期(もっとも早いもの)をお答えください。

回答	備考

《選択肢》

- ウ 2003～2005年
- エ 2006～2008年
- オ 2009～2011年
- カ 2012～2014年

【問K7】名称をつけてサービスを実施した結果、従来の取組から変化はありましたか。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア 広報に役立った
- イ 予算要求に役立った
- ウ 職員全体が取組の意識を共有できた
- エ 利用者のサービスに対する認知度が上がった
- オ その他 ⇒備考にお書きください
- カ 特に変化はない

サービスを支える体制

*以下は【問K1】のひもとついても「実施している」と回答した項目がある都道府県立図書館のみをお答えください。

【問K8】事務分掌や業務分担等で、【問K1】で示したサービスの担当とされている職員数をお答えください。

ア 中心館	イ 分館・地域館(1)	ウ 分館・地域館(2)
回答	回答	回答
名	名	名

【問K9】サービスを支えるために行っている取組についてお答えください。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア サービスに関する計画を策定している
- イ 資料収集のための予算を設けている
- ウ 資料収集のための規定やガイドラインを設けている
- エ 資料収集のための担当者がいる
- オ 専門機関の助言を得ている
- カ 職員のレファレンスツールをつくっている
- キ 研修の実施等職員の能力向上を図っている
- ク その他 ⇒備考にお書きください
- ケ 特になし

*【問K9】でオ 研修の委嘱等職員の能力向上を図っている(を選択した都道府県立図書館のみをお答えください)。

【問K10】サービスの提供に関して、職員の能力向上のためにしていることをお答えください。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア 自館職員(分館含む)を講師とする研修
- イ 自治体外の公立図書館が開催する研修への参加
- ウ イ以外の図書館関係外部団体・機関が開催する研修への参加
- エ、イ、ウ以外の外部団体・機関が開催する研修への参加
- オ 自治体外から講師(図書館員)を招いた研修
- カ 外部の機関から講師(専門家)を招いた研修
- キ その他 ⇒備考にお書きください

【問K11】サービスに関して、庁内に対してどのような広報をしていますか。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア チラシ、リーフレット、ポスター等の配布
- イ 庁内報への掲載
- ウ 自治体職員専用ウェブページ(庁内ネットワーク)等でのPR
- エ 庁内(行政)職員への研修
- オ 関係部署への宣伝を兼ねた定期的訪問
- カ 各職員への口コミ等
- キ その他 ⇒備考にお書きください
- ク 特に広報はしていない

【問K12】サービスに関して、住民に対してどのような広報をしていますか。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア チラシ、ポスター等の配布
- イ 図書館ウェブページ等ウェブサイトでのPR
- ウ twitter, Facebook等SNSでのPR
- エ メールマガジン等でのPR
- オ 自治体発行の広報紙でのPR
- カ マスコミ(新聞、テレビ、ラジオ、タウン誌等)でのPR
- キ 館外の講座、イベント等に参加してのPR
- ク 館内掲示
- ケ その他 ⇒備考にお書きください

他機関等との連携

【問K13】昨年度、健康・医療情報関連で、庁内の他部署と連携して行った事業はありますか。行った場合、どのような部署と、どのような事業を行ったか、代表的なものを5つまでお書きください。

部署	事業の名称または概要
(例)〇〇県福祉課	・〇〇〇に関するフォーラムの実施 ・ワーキングツールの開催

【問K14】昨年度、健康・医療情報関連で、地域の民間団体や外部の専門家等と連携して行った事業はありますか。行った場合、どのような団体と、どのような事業を行ったか、代表的なものを5つまでお書きください。

民間団体・専門家等 (例)医師	事業の名称または概要
	・図書館を会場として、〇〇に関する講演会の実施

【問K15】 サービスを実施する上で、観察に行った図書館があれば代表的なものを6つまでお書きください。

回答	図書館	図書館	図書館
回答	図書館	図書館	図書館

【問K16】 サービスを実施する上で、助言を受けた外部の専門家や民間団体があれば代表的なものを6つまでお書きください。

回答			
回答			

サービスを継続していく上での課題

【問K17】 サービスを継続していく上で、職員に関する課題をお書きください。(複数回答可)

回答			
回答			

《選択肢》

- ア 職員が専門的知識を十分持っていない
- イ 職員が研修に十分参加できない
- ウ ノウハウやスキル等が継承されていない
- エ 職員がサービスの必要性を感じていない
- オ その他 →備考にお書きください
- カ 特になし

【問K18】 サービスを継続していく上で、図書館の体制に関する課題をお書きください。(複数回答可)

回答			
回答			

《選択肢》

- ア 職員が不足している
- イ 予算が不足している
- ウ 資料が不足している
- エ 施設・設備等サービスを提供する環境に制約がある
- オ 住民へのPRが不足している
- カ 関係部署の理解・協力が不足している
- キ その他 →備考にお書きください
- ク 特になし

——サービスを実施している都道府県立図書館の方は【問K22】へお進みください——

健康・医療情報にかかわるサービスを実施していない都道府県立図書館に対する設問

* 以下は【問K17】で「どれかやわっていない」を選択した都道府県立図書館のみお答えください。

【問K19】 過去、貴館(分館含む)でサービスを実施していたことはありますか。

回答	はい	いいえ	わからない
《選択肢》	ア	イ	ウ

【問K20】 今後、貴館(分館含む)でサービスを実施する予定はありますか。

回答	はい	いいえ	わからない
《選択肢》	ア	イ	ウ

【問K21】 現在、サービスを実施していない理由をお書きください。(複数回答可)

回答			
回答			

《選択肢》

- ア 利用者のニーズがない
- イ 予算が不足している
- ウ 職員が不足している
- エ サービス方法が分からない
- オ 施設・設備等サービスを提供する環境に制約がある(不足している)
- カ 従来のサービスで対応できている
- キ その他 →備考にお書きください
- ク 特に理由はない

自館職員以外の図書館員の研修に関する設問

* 以下は全ての都道府県立図書館にお訊ねします。

【問K22】 平成21(2009)年度から平成25(2013)年度までに、都道府県立図書館が中心となって健康・医療情報に関するサービスの研修・講演会、実施報告会等を開催したことはありますか。

回答	ある	ない	わからない
《選択肢》	ア	イ	ウ

* 【問K22】で「ア」あるを選択した都道府県立図書館のみお答えください。

【問K23】 どのようなテーマで開催しましたか。(複数回答可)

回答			
回答			

《選択肢》

- ア サービスの概要
- イ サービス開始のためのノウハウ
- ウ 選書
- エ レファレンス
- オ サービスの広報
- カ サービスの評価
- キ その他 →備考にお書きください

* 【問K22】で「ア」あるを選択した都道府県立図書館のみお答えください。

【問K24】 講師や報告者は、どのような方が務めましたか。(複数回答可)

回答			
回答			

《選択肢》

- ア 自館職員(分館含む)
- イ 県内の市区町村立図書館職員
- ウ 県外の都道府県立図書館職員
- エ 県外の市区町村立図書館職員
- オ 庁内の他部署・関連機関の職員
- カ オのそく外部の専門家等
- キ その他 →備考にお書きください

——【健康・医療情報編】は終了です。引き続き、【法律情報編】へお進みください。——

都道府県立図書館用

【法律情報編】

法律情報関連のサービスの実施状況についてお尋ねします。

法律情報関連のサービスに取組む回数が増えています。特定の名称をつけてサービスをしている／いないにかかわらず、貴館（分館含む）の取組をお答えください。

サービス全般

【問H1】 法律情報関連で、貴館（分館含む）において実施しているサービスをお答えください。（複数回答可）

回答	備考

《選択肢》

- ア 関連資料を他分野より積極的に収集している
- イ 特別のコナーを設けている
- ウ 資料リスト、バスファンダー、リンク集を提供している
- エ オンラインデータベースを提供している
- オ オンラインデータベースの講習会を開催している
- カ セミナー、シンポジウム等を開催している
- キ 関係機関の利用案内、イベント情報等を提供している
- ク 関係機関と提携して相談会等を開催している
- ケ 特別のソフトウェア、リンク集を設けている
- コ その他 ⇒備考にお書きください
- サ どれもやっていない ⇒【問H19】へお進みください

*【問H1】でイ 特別のコナーを設けている/を選択した都道府県立図書館のみお答えください。

【問H2】 コナーの利用状況をお答えください。

《選択肢》

- ア 非常によく利用されている
- イ 比較的良好利用されている
- ウ あまり利用されていない
- エ 利用されていない

*【問H1】でウ 資料リスト、バスファンダー、リンク集を提供している/を選択した都道府県立図書館のみお答えください。

【問H3】 作成している資料リスト、バスファンダー、リンク集のテーマをお答えください。（複数回答可）

回答	備考

《選択肢》

- ア 法令を調べるための資料紹介
- イ 判例を調べるための資料紹介
- ウ 法律に関する書式集
- エ 労働問題・労働災害に関すること
- オ 相続・遺言に関すること
- カ 土地・家屋に関すること
- キ 交通事故に関すること
- ク 裁判員制度に関すること
- ケ 悪質商法に関すること
- コ 近隣トラブルに関すること
- サ 家族問題（離婚・DV・虐待）に関すること
- シ その他 ⇒備考にお書きください

*【問H1】でひとつでも/実施している/と回答した項目がある都道府県立図書館のみお答えください。

【問H4】 【問H1】のサービスを実施することによって、市内や住民から反響はありましたか。あった場合は、誰からどのような反響があったかをお答えください。

回答	備考

近年、一部の公立図書館では、法律情報関連のサービスの充実を図って「法律情報サービス」等の名称をつけ、関連するサービスをまとめた形で提供しています。

【問H5】 貴館（分館含む）では、法律情報に関するサービスに特定の名称をつけて実施していますか。実施している場合は、その実施回数と、サービスの名称をお答えください。

回答	実施回数	備考(名称)

《選択肢》

- ア 特定の名称をつけて実施している ⇒備考にサービス名称をお書きください
- イ 特定の名称はつけていない

*【問H5】でア 特定の名称をつけて実施している/を選択した都道府県立図書館のみお答えください。

【問H6】 名称をつけてサービスをはじめた時期（もっとも早いもの）をお答えください。

《選択肢》

- ア 1999年以前
- イ 2000～2002年
- ウ 2003～2005年
- エ 2006～2008年
- オ 2009～2011年
- カ 2012～2014年

【問H7】 名称をつけてサービスを実施した結果、従来の取組から変化はありましたか。（複数回答可）

回答	備考

《選択肢》

- ア 広報に役立った
- イ 予算要求に役立った
- ウ 職員全体が取組の意識を共有できた
- エ 利用者のサービスに対する認知度が上がった
- オ その他 ⇒備考にお書きください
- カ 特に変化はない

サービスを支える体制

*以下は、【問H1】でひとつでも/実施している/と回答した項目がある都道府県立図書館のみお答えください。

【問H8】 事務分掌や業務分担等で、【問H1】で示したサービスの担当とされている職員をお答えください。

ア 中心館

回答	名

イ 分館・地域館(1)

回答	名

ウ 分館・地域館(2)

回答	名

【問H9】 サービスを支えるために行っている取組についてお答えください。（複数回答可）

回答	備考

《選択肢》

- ア サービスに関する計画を策定している
- イ 資料収集のための予算を設けている
- ウ 資料収集のための規定やガイドラインを設けている
- エ 資料収集のための担当者がある
- オ 専門機関の助言を得ている
- カ 職員のレファレンスツールをつくっている
- キ 研修の実施等職員の能力向上を図っている
- ク その他 ⇒備考にお書きください
- ケ 特になし

*【問H9】でキ 研修の実施等職員の能力向上を図っている/を選択した都道府県立図書館のみお答えください。

【問H10】 サービスの提供に関して、職員の能力向上のために取組んでいることをお答えください。（複数回答可）

回答	備考

《選択肢》

- ア 自館職員（分館含む）を講師とする研修
- イ 自治体の公立図書館外部団体・機関が開催する研修への参加
- ウ イ以外の図書館外部団体・機関が開催する研修への参加
- エ イ、ウ以外の外部団体・機関が開催する研修への参加
- オ 自治体外から講師（図書館員）を招いた研修
- カ 外部の機関から講師（専門家を招いた研修
- キ その他 ⇒備考にお書きください

【問H11】 サービスに関して、市内に対してどのような広報をしていますか。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア チラシ、リーフレット、ポスター等の配布
- イ 市内報への掲載
- ウ 自治体職員専用ウェブサイト(市内ネットワーク)等でのPR
- エ 市内(行政)職員への研修
- オ 関係部署への宣伝を兼ねた定期的訪問
- カ 各職員へのロコミ等
- キ その他 ⇒備考にお書きください
- ク 特に広報はしていない

【問H12】 サービスに関して、住民に対してどのような広報をしていますか。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア チラシ、ポスター等の配布
- イ 図書館ウェブページ等ウェブサイトでのPR
- ウ twitter, Facebook等SNSでのPR
- エ メールマガジン等でのPR
- オ 自治体発行の広報紙でのPR
- カ マスコミ(新聞、テレビ、ラジオ、タウン誌等)でのPR
- キ 館外の講座、イベント等に参加してのPR
- ク 館内掲示
- ケ その他 ⇒備考にお書きください

他機関等との連携

【問H13】 昨年度、法律情報関連で、市内の他部署と連携して行った事業はありますか。行った場合、どのような部署と、どのような事業を行ったか、代表的なものを5つまでお書きください。

部署	事業の名称または概要
(例)〇〇県消費生活センター	・〇〇〇に関するフォーラムの実施 ・ワークショップの開催

【問H14】 昨年度、法律情報関連で、地域の民間団体や外部の専門家等と連携して行った事業はありますか。行った場合、どのような団体と、どのような事業を行ったか、代表的なものを5つまでお書きください。

民間団体・専門家等	事業の名称または概要
(例)弁護士	・図書館を会場として、〇〇に関する講演会の実施 ・〇〇向け相談会の実施

【問H15】 サービスを実施する上で、視察に行った図書館があれば代表的なものを6つまでお書きください。

回答	図書館	図書館	図書館

【問H16】 サービスを実施する上で、助言を受けた外部の専門家や民間団体があれば代表的なものを6つまでお書きください。

回答	

サービスを継続していく上での課題

【問H17】 サービスを継続していく上で、職員に関する課題をお書きください。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア 職員が専門的知識を十分持っていない
- イ 職員が研修に十分参加できていない
- ウ ノウハウやスキル等が継承されていない
- エ 職員がサービスの必要性を感じていない
- オ その他 ⇒備考にお書きください
- カ 特になし

【問H18】 サービスを継続していく上で、図書館の体制に関する課題をお書きください。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア 職員が不足している
- イ 予算が不足している
- ウ 資料が不足している
- エ 施設・設備等サービスを提供する環境に制約がある
- オ 住民へのPRが不足している
- カ 関係部署の理解・協力が不足している
- キ その他 ⇒備考にお書きください
- ク 特になし

——サービスを実施している都道府県立図書館の方は【問H22】へお進みください——

【法律情報にかかわるサービスを実施していない都道府県立図書館に対する設問】

*以下は【問H1】で「オ」もやっていないを選択した都道府県立図書館のみお答えください。

【問H19】過去、貴館（分館含む）でサービスを実施していたことはありますか。

回答

ア はい
イ トイイ
ウ わからない

※選択肢②

【問H20】今後、貴館（分館含む）でサービスを実施する予定はありますか。

回答

ア はい
イ トイイ
ウ わからない

※選択肢②

【問H21】現在、サービスを実施していない理由をお答えください。（複数回答可）

回答	備考

《選択肢③》

- ア 利用者のニーズがない
- イ 予算が不足している
- ウ 職員が不足している
- エ サービス方法が分からない
- オ 施設・設備等サービスを提供する環境に制約がある（不足している）
- カ 従来のサービスで対応できている
- キ その他 ⇒備考にお書きください
- ク 特に理由はない

自館職員以外の図書館員の研修に関する設問

*以下は全ての都道府県立図書館にお知らせします。
【問H22】平成21（2009）年度から平成25（2013）年度までに、都道府県立図書館が中心となって法律情報に関するサービスの研修、講演会、実施報告会等を開催したことはありますか。

回答

ア ある
イ ない

※選択肢②

*【問H22】で「ア」あるを選択した都道府県立図書館のみお答えください。

【問H23】どのようなテーマで開催しましたか。（複数回答可）

回答	備考

《選択肢③》

- ア サービスの概要
- イ サービス開始のためのノウハウ
- ウ 選書
- エ レファレンス
- オ サービスの広報
- カ サービスの評価
- キ その他 ⇒備考にお書きください

*【問H22】で「ア」あるを選択した都道府県立図書館のみお答えください。

【問H24】講師や報告者は、どのような方が務めましたか。（複数回答可）

回答	備考

《選択肢③》

- ア 自館職員（分館含む）
- イ 県内の市区町村立図書館職員
- ウ 県外の都道府県立図書館職員
- エ 県外の市区町村立図書館職員
- オ 庁内の他部署・関連機関の職員
- カ 大学の外部の専門家等
- キ その他 ⇒備考にお書きください

—【法律情報編】は終了です。引き続き、【行政支援編】へ進みます。—

【行政支援編】

都道府県立図書館用

行政支援関連のサービスの実施状況についてお尋ねします。

図書館における行政支援関連のサービスが注目されています。
特定の名称をつけてサービスをしている/いないにかかわらず、貴館（分館含む）の取組をお答えください。

サービス全般

【問G1】行政支援関連で、貴館（分館含む）において実施しているサービスをお答えください。（複数回答可）

回答	備考

《選択肢③》

- ア 行政職員対象の貸出を特別に行っている
- イ 行政職員対象の複写を特別に行っている
- ウ 行政職員対象のレファレンスを特別に行っている
- エ 庁内資料搬送便等による資料提供
- オ 行政職員対象のリクエストサービスを提供している
- カ 資料リスト、バスファインダー、リンク集を提供している
- キ 行政職員対象の貸出を特別に行っている
- ク 行政職員対象の複写を特別に行っている
- ケ 行政職員対象のレファレンスを特別に行っている
- コ 館外に行政職員対象のサービスのポイントを設置している
- ク その他 ⇒備考にお書きください
- カ どれもやっていない ⇒【問G17】へお進みください

*【問G2】でかつでも実施している/と回答した項目がある都道府県立図書館のみお答えください。

【問G2】【問G1】で示したサービスの対象者を教えてください。（複数回答可）

回答	備考

《選択肢③》

- ア 自治体職員
- イ 地方議会議員
- ウ その他 ⇒備考にお書きください

*【問G3】で「ア/イ/ウ」いずれかを選択した都道府県立図書館のみお答えください。

【問G3】行政支援に関する各サービス① 貸出、② 複写、③ レファレンスの利用状況をそれぞれお答えください。

① 貸出	② 複写	③ レファレンス
回答	回答	回答

《選択肢③》

- ア 非常によく利用されている
- イ 比較的良好に利用されている
- ウ あまり利用されていない
- エ 利用されていない

*【問G4】で「カ」資料リスト、バスファインダー、リンク集を提供している/を選択した都道府県立図書館のみお答えください。

【問G4】作成している資料リスト、バスファインダー、リンク集のテーマをお答えください。（複数回答可）

回答	備考

《選択肢③》

- ア 特定のテーマに関する雑誌・新聞記事・論文
- イ 判例・法令情報
- ウ データ・統計情報
- エ 人物・団体情報
- オ 自治体行政に関する情報
- カ 地域の地理・歴史
- キ 公務員の業務一般
- ク 自己啓発・ビジネス・マネー・教育
- ケ その他 ⇒備考にお書きください

*【問G5】で「ウ」自治体職員専用ウェブサイトに行政支援に関するページを設けている/を選択した都道府県立図書館のみお答えください。

【問G5】自治体職員専用ウェブサイトに掲載されているサービスの内容をお答えください。（複数回答可）

回答	備考

《選択肢③》

- ア 貸出しの申込み
- イ 複写の申込み
- ウ レファレンスの申込み
- エ 資料リスト、バスファインダー、リンク集の提供
- オ その他 ⇒ 備考にお書きください

*【問G1】でウ 館外に行政職員対象のサービスポイントを設置している。を選択した都道府県立図書館のみお答えください。

【問G6】 サービスポイントの設置場所をお答えください。(複数回答可)

回答	ア 備考	イ 備考
回答		

《選択肢》

ア 本庁等庁舎内 ⇒ 具体的場所(施設名等)を備考にお書きください
イ その他 ⇒ 備考にお書きください

*【問G1】でひとつでも実施している(と回答した項目がある都道府県立図書館のみお答えください)
【問G7】 【問G1】のサービスを実施することによって、庁内からの反響はありましたか。あった場合は、誰からどのような反響があったかをお答えください。

回答

回答	
----	--

一部の公立図書館では、行政機関に対するサービスの充実を願って「行政支援サービス」「政策立案支援サービス」等の名称をつけ、関連するサービスをまとめた形で提供しています。

【問G8】 貴館(分館含む)では、行政支援に関するサービスに特定の名称をつけて実施していますか。実施している場合は、その名称をお答えください。

回答

回答	備考(名称)
回答	

《選択肢》

ア 特定の名称をつけて実施している ⇒ 備考にサービス名称をお書きください
イ 特定の名称はつけていない

*【問G8】でア 特定の名称をつけて実施している(と選択した都道府県立図書館のみお答えください)。

【問G9】 名称をつけてサービスを始めた時期をお答えください。

回答	ウ 2003～2005年	オ 2009～2011年
ア 1999年以前	エ 2006～2008年	カ 2012～2014年
イ 2000～2002年		

【問G10】 名称をつけてサービスを実施した結果、従来の取組から変化はありましたか。(複数回答可)

回答

回答	備考
回答	

《選択肢》

ア 広報に役立った
イ 予算要求に役立った
ウ 図書館職員全体が取組の意識を共有できた
エ 行政職員のサービスに対する認知度が上がった
オ その他 ⇒ 備考にお書きください
カ 特に変化はない

サービスを支える体制

*以下は【問G1】でひとつでも実施している(と回答した項目がある都道府県立図書館のみお答えください)。

【問G11】 サービスを支えるために行っている取組についてお答えください。(複数回答可)

回答	備考
回答	

《選択肢》

ア サービスに関する計画を策定している
イ 資料収集のための予算枠を設けている
ウ 資料収集のための規定やガイドラインを設けている
エ 資料収集のための担当者がいる
オ 図書館職員用のレファレンスツールをつくっている
カ 行政に関する研修の実施等図書館職員の能力向上を図っている
キ その他 ⇒ 備考にお書きください
ク 特になし

【問G12】 サービスに関して、庁内に対してどのような広報をしていますか。(複数回答可)

回答

回答	備考
回答	

《選択肢》

ア チラシ、リーフレット、ポスター等の配布
イ 庁内報への掲載
ウ 自治体職員専用ウェブサイト(庁内ネットワーク)等でのPR
エ 庁内(行政)職員への研修
オ 関係部署への宣伝を兼ねた定期的訪問
カ 各職員への口コミ等
キ その他 ⇒ 備考にお書きください
ク 特に広報はしていない

他機関等との連携

【問G13】 昨年度、行政支援関連で、庁内他部署と連携して行った事業はありますか。行った場合、どのような部署と、どのような事業を行ったか、代表的なものを5つまでお書きください。

部署

(例)〇〇県〇〇部情報管理部門	インターネットを活用した情報収集講座

事業の名称または概要

【問G14】 サービスを実施する上で、視察に行った図書館があれば代表的なものを6つまでお書きください。

回答

図書館	図書館	図書館
図書館	図書館	図書館

サービスを継続していく上での課題

【問G15】 サービスを継続していく上で、職員に関する課題をお答えください。(複数回答可)

回答

回答	備考
回答	

《選択肢》

ア 図書館職員が専門的知識を十分持っていない
イ 図書館職員が研修に十分参加できない
ウ ノハウやスキル等が継承されていない
エ 図書館職員がサービスの必要性を感じていない
オ その他 ⇒ 備考にお書きください
カ 特になし

【問G16】 サービスを継続していく上で、図書館の体制に関する課題をお答えください。(複数回答可)

回答

回答	備考
回答	

《選択肢》

ア 職員が不足している
イ 予算が不足している
ウ 資料が不足している
エ 図書館から本庁舎までの距離がある
オ 行政機関・職員へのPRが不足している
カ 関係部署の理解・協力が不足している
キ その他 ⇒ 備考にお書きください
ク 特になし

——サービスを実施している都道府県立図書館の方は【問G20】へお進みください——

行政支援にかかわるサービスを実施していない都道府県立図書館に対する設問

*以下は【問G17】で「サ、どこもやっていない」を選択した都道府県立図書館のみお答えください。

【問G17】過去、貴館（分館含む）でサービスを実施していたことはありますか。

回答	ア はい	イ いいえ	ウ わからない
《選択肢》			

【問G18】今後、貴館（分館含む）でサービスを実施する予定はありますか。

回答	ア はい	イ いいえ	ウ わからない
《選択肢》			

【問G19】現在、サービスを実施していない理由をお答えください。（複数回答可）

回答					備考
《選択肢》					

- ア 行政機関・職員からのニーズがない
- イ 予算が不足している
- ウ 職員が不足している
- エ サービス方法が分からない
- オ 施設・設備等サービスを提供する環境に制約がある（不足している）
- カ 従来のサービスで対応できている
- キ その他 →備考にお書きください
- ク 特に理由はない

自館職員以外の図書館員に関する設問

*以下は全ての都道府県立図書館にお問合わせます。

【問G20】平成21（2009）年度から平成25（2013）年度までに、都道府県立図書館が中心になって行政支援に関するサービスの研修、講演会、実施報告会等を開催したことはありますか。

回答	ア ある	イ ない	ウ わからない
《選択肢》			

*【問G20】で「ア、ある」を選択した都道府県立図書館のみお答えください。

【問G21】どのようなテーマで開催しましたか。（複数回答可）

回答					備考
《選択肢》					

- ア サービスの概要
- イ サービス開始のためのノウハウ
- ウ 選書
- エ レファレンス
- オ サービスの広報
- カ サービスの評価
- キ その他 →備考にお書きください

*【問G20】で「ア、ある」を選択した都道府県立図書館のみお答えください。

【問G22】講師や報告者は、どのような方が務めましたか。（複数回答可）

回答					備考
《選択肢》					

- ア 自館職員（分館含む）
- イ 県内の市区町村立図書館職員
- ウ 県外の都道府県立図書館職員
- エ 県外の市区町村立図書館職員
- オ 庁内の他部署・関連機関の職員
- カ オのぞく外部の専門家等
- キ その他 →備考にお書きください

—【行政支援編】これですべての調査は終了です。ありがとうございました。—

【共通編】

市区町村立図書館用

地方公共団体コード(半角)	自治体名
図書館名	記入者(職・氏名)
電話番号	メールアドレス

【問1】平成26年4月1日現在の状況をお答えください。【I欄】【II欄】【V欄】は下記の選択肢からお選びください。

【I欄】自治体人口規模	【V欄】中心館サービス部分運営主体
【II欄】自治体区分	【VI欄】V欄が「オ」その他の場合
【III欄】中心館設置年(西暦)	【VII欄】中心館職員数
【IV欄】同一自治体内の公立図書館数	

※ 職員数は専任、非常勤、臨時、委託、派遣等を含む。『日本の図書館』と同じ。

《選択肢》

【I欄】自治体人口規模

- ア 四万人未満
- イ 四万人以上～十万人未満
- ウ 十万人以上～二十万人未満
- エ 二十万人以上～三十万人未満
- オ 三十万人以上～五十万人未満
- カ 五十万人以上

【II欄】自治体区分

- ア 政令指定都市
- イ 市
- ウ 町村
- エ 特別区

【V欄】中心館サービス部分の運営主体

- ア 自治体職員のみ
- イ 自治体職員中心(一部委託又は一部指定管理者)
- ウ 委託又は指定管理者中心
- エ PFI事業者中心
- オ その他(【VI欄】に具体的に書してください)

「課題解決支援サービス」についてお答えください。

※ 以下は、特に指定のある場合を除き、中心館についてお答えください。

この調査では「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」を参考に「課題解決支援サービス」を以下のように定義します。
また、具体的な利用例は、以下のようことを想定しています。

利用例

- ・ 家族の病气や、自分の健康法についての情報をもとめにくる。
- ・ 就職活動の面接に役立つ情報をもとめにくる。
- ・ 自分にあつた資格をさがしたり、勉強のための資料をもとめにくる。
- ・ 税金について分からないことを調べにくる。
- ・ 交通事故を起してしまい、今後の対応方法を調べにくる。
- ・ 自治体の職員が仕事の関係で、地域の産業について調べにくる。

【問2】貴館において、上記「利用例」のような目的での利用は、ここ数年増加していますか。

《選択肢》

- ア 大変増加している
- イ 増加している
- ウ 変化なし
- エ 減少している
- オ 変わらない
- カ 分からない

【問3】住民が、地域の課題解決や日常生活をおくる上で課題解決のために、どのような情報や支援を求めているのか、貴館において、ニーズを探るために行っていることをお答えください。(複数回答可)

回答	備考
----	----

《選択肢》

- ア 利用者との会話や、利用者からの投書等の分析
- イ 資料の利用状況の把握(業務統計等)
- ウ 来館者に対する調査・分析
- エ 来館者に限らない住民調査・分析
- オ 地域特性(人口構成、立地条件等)の把握・分析
- カ その他 ⇒備考にお書きください
- キ 特に行っていない

【問4】貴館において、利用者または図書館職員が利用できるオンラインデータベースの種類数をお答えください。

《選択肢》

- ア 0
- イ 1-5
- ウ 6-10
- エ 11-15
- オ 16-20
- カ それ以上

【問5】貴館において、昨年度、利用者向けのオンラインデータベース講習会を行っていますか。

《選択肢》

回答	講師	備考
----	----	----

《選択肢》

ア 行っている ⇒講師を次の選択肢から選んでください。(複数回答可)

《選択肢》

- A 図書館員
- B データベース作成・提供会社の社員等
- C ボランティアや図書館友の会等のスタッフ
- D その他 ⇒備考にお書きください

イ 行ってない

【問6】この後、ビジネス情報・健康・医療情報・法律情報・行政支援について個別にお聞きしますが、それ以外に貴館が、「課題解決支援サービス」として行っている取組があればお書きください。
※ただし、今回の調査は「学校支援」に関するサービスは除外します。

回答

※なお、サービスの一部に、ビジネス情報、健康・医療情報、法律情報、行政支援の要素が含まれる場合には、各サービスの質問にもお書きください。

—【共通編】は終了です。引き続き、各サービス内容についての調査にお進みください。—

【ビジネス情報編】

市区町村立図書館用

ビジネス情報関連のサービスの実施状況についてお尋ねします。

ビジネス情報関連のサービスに取組む図書館が増えていきます。特定の名称をつけてサービスをしている/いないにかかわらず、貴館の取組をお答えください。

サ ー ビ ス 全 般

【問B1】ビジネス情報関連で、貴館において実施しているサービスをお答えください。(複数回答可)

回答	備考(名称)

《選択肢》

- ア 関連資料を他分野より積極的に収集している
- イ 特別のコナーを設けている
- ウ 資料リスト、パスファインダー、リンク集を提供している
- エ オンライントレータベースを提供している
- オ オンラインデータベースの講習会を開催している
- カ セミナー、シンポジウム等を開催している
- キ 関係機関の利用案内、イベント情報等を提供している
- ク 関係機関と提携して相談会等を開催している
- ケ 特別のソフトウェア・リンク集を設けている
- コ その他 →備考にお書きください
- サ その他 →備考にお書きください

*【問B1】で「イ」特別のコナーを設けている」を選択した図書館のみお答えください。

【問B2】コナーの利用状況をお答えください。

回答

- ア 非常によく利用されている
- イ 比較的によく利用されている
- ウ あまり利用されていない
- エ 利用されていない

《選択肢》

*【問B1】で「ウ 資料リスト、パスファインダー、リンク集を提供している」を選択した図書館のみお答えください。

【問B3】作成している資料リスト、パスファインダー、リンク集のテーマをお答えください。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア 就職・転職
- イ 企業情報
- ウ 市場・業界情報
- エ 農業・林業・漁業関連の情報
- オ 統計情報
- カ 起業
- キ その他 →備考にお書きください

*【問B1】で「ウ」でも「エ」でも「実施している」と回答した項目がある図書館のみお答えください。

【問B4】【問B1】のサービスを実施することによって、市内や住民から反響はありましたか。あった場合は、誰からどのような反響があったかをお答えください。

回答	備考

近年、一部の公立図書館では、ビジネス情報関連のサービスの充実を意図して「ビジネス支援サービス」「ビジネス情報サービス」等の名称をつけ、関連するサービスをまとめた形で提供しています。

【問B5】貴館では、ビジネス情報に関するサービスに特定の名称をつけて実施していますか。実施している場合は、その名称をお答えください。

回答	備考(名称)

《選択肢》

- ア 特定の名称をつけて実施している →備考に名称をお書きください
- イ 特定の名称はつけていない

【問B6】同一自治体内の真(中心)館以外の図書館(分館、地域館等)では、ビジネス情報に関するサービスに特定の名称をつけて実施していますか、実施している場合は、その図書館数をお答えください。

回答	図書館数

※1つの館で複数の名称をつけて実施している場合でも、図書館数は1として計上する。

《選択肢》

- ア 中心館以外の分館で、特定の名称をつけて実施している →実施している図書館の数をお答えください
- イ 特定の名称はつけていない

*【問B5】で「ア」特定の名称をつけて実施している」を選択した図書館のみお答えください。

【問B7】名称をつけてサービスを始めた時期をお答えください。

回答

- ア 1999年以前
- イ 2000～2002年
- ウ 2003～2005年
- エ 2006～2008年
- オ 2009～2011年
- カ 2012～2014年

《選択肢》

【問B8】名称をつけてサービスを実施した結果、従来の取組から変化はありましたか。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア 広報に役立った
- イ 予算要求に役立った
- ウ 職員全体が取組の意識を共有できた
- エ 利用者のサービスに対する認知度が上がった
- オ その他 →備考にお書きください
- カ 特に変化はない

サ ー ビ ス を 支 え る 体 制

*以下は、【問B1】で「どつでも実施している」と回答した項目がある図書館のみお答えください。

【問B9】事務分掌や業務分担等で、【問B1】で示したサービスの担当とされている職員数をお答えください。

回答

名

【問B10】サービスを支えるために行っている取組についてお答えください。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア サービスに関する計画を策定している
- イ 資料収集のための予算枠を設けている
- ウ 資料収集のための規定やガイドラインを設けている
- エ 資料収集のための担当者がいる
- オ 専門機関の助言を得ている
- カ 職員用のレファレンスツールをつくっている
- キ 研修の実施等職員の能力向上を図っている
- ク その他 →備考にお書きください
- ケ 特にない

*【問B107】中 研修の実施等職員的能力向上を図っている(を選択した図書館のみお答えください)。

【問B111】 サービスの提供に関して、職員の能力向上のためにに行っていることをお答えください。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア 自治体内の図書館員(分館含む)を講師とする研修
- イ 船道府県立図書館が主催する研修への参加
- ウ イ以外の自治体外の公立図書館が開催する研修への参加
- エ イ、ウ以外の図書館関係外部団体・機関が開催する研修への参加
- オ イ、ウ、エ以外の外部団体・機関が開催する研修への参加
- カ 自治体外から講師(図書館員)を招いた研修
- ク 外部の機関から講師(専門家)を招いた研修
- ク その他 →備考にお書きください

【問B112】 サービスに関して、市内に対してどのような広報をしていますか。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア チラシ、リーフレット、ポスター等の配布
- イ 市内報への掲載
- ウ 自治体職員専用ウェブサイトを(庁内ネットワーク)等でのPR
- エ 市内(行政)職員への研修
- オ 関係部署への宣伝を兼ねた定期的訪問
- カ 各職員へのロコミ等
- キ その他 →備考にお書きください
- ク 特に広報はしていない

【問B113】 サービスに関して、住民に対してどのような広報をしていますか。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア チラシ、ポスター等の配布
- イ 図書館ウェブページ等ウェブサイトでのPR
- ウ twitter, Facebook等SNSでのPR
- エ メールマガジン等でのPR
- オ 自治体発行の広報紙でのPR
- カ マスコミ(新聞、テレビ、ラジオ、タウン誌等)でのPR
- キ 館外の講座、イベント等に参加してのPR
- ク 館内掲示
- ク その他 →備考にお書きください

他機関等との連携

【問B114】 昨年度、ビジネス情報関連で、市内の他部署と連携して行った事業はありますか。行った場合、どのような部署と、どのような事業を行ったか、代表的なものを5つまでお書きください。

部署	事業の名称または概要
(例) 〇〇市産業労働課	・〇〇市産業労働課 ・〇〇〇〇についてのワーキングの開催

【問B115】 昨年度、ビジネス情報関連で、地域の民間団体や外部の専門家等と連携して行った事業はありますか。行った場合、どのような団体と、どのような事業を行ったか、代表的なものを5つまでお書きください。

民間団体、専門家等 (例) 中小企業診断士	事業の名称または概要 ・図書館を会場として、〇〇に関する講演会の実施 ・〇〇の向け相談会の実施

【問B116】 サービスを実施する上で、視察に行った図書館があれば代表的なものを6つまでお書きください。

回答	図書館	図書館	図書館
	図書館	図書館	図書館

【問B117】 サービスを実施する上で、助言を受けた外部の専門家や民間団体があれば代表的なものを6つまでお書きください。

回答			

サービスを継続していく上での課題

【問B118】 サービスを継続していく上で、職員に関する課題をお答えください。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア 職員が専門的知識を十分持っていない
- イ 職員が研修に十分参加できない
- ウ ノウハウやスキル等が継承されていない
- エ 職員がサービスの必要性を感じていない
- オ その他 →備考にお書きください
- カ 特になし

【問B119】 サービスを継続していく上で、図書館の体制に関する課題をお答えください。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア 職員が不足している
- イ 予算が不足している
- ウ 資料が不足している
- エ 施設・設備等サービスを提供する環境に制約がある
- オ 住民へのPRが不足している
- カ 関係部署の理解・協力が不足している
- キ その他 →備考にお書きください
- ク 特になし

「ビジネス情報編」サービスを実施している政令指定都市、市、町村、特別区立図書館の方は終了です。引き続き「健康・医療情報編」へお進みください。—

【健康・医療情報編】

※以下は【問B17】で「サ」どれもちやっていないを選択した図書館のみお答えください。
【問B20】過去、貴館でサービスを実施していたことはありますか。

回答	ア はい	イ いいえ	ウ わからない
《選択肢》			

【問B21】今後、貴館でサービスを実施する予定はありますか。

回答	ア はい	イ いいえ	ウ わからない
《選択肢》			

【問B22】現在、貴館でサービスを実施していない理由をお答えください。(複数回答可)

回答					備考
《選択肢》					

- 《選択肢》
- ア 利用者のニーズがない
 - イ 予算が不足している
 - ウ 職員が不足している
 - エ サービス方法が分からぬ
 - オ 施設・設備等サービスを提供する環境に制約がある(不足している)
 - カ 自治体内他館がサービスを実施している
 - キ 従来のサービスで対応できている
 - ク その他 ⇒備考にお書きください
 - ケ 特に理由はない

※【問B22】で「カ 自治体内他館がサービスを実施している」を選んだ図書館のみお答えください。
【問B23】同じ自治体内でビジネス情報サービスを実施している図書館数をお答えください。

回答	
館	

一【ビジネス情報編】は終了です。引き続き、【健康・医療情報編】へお進みください。一

【健康・医療情報編】

健康・医療情報関連のサービスの実施状況についてお尋ねします。
健康・医療情報関連のサービスに取り組む図書館が増えています。特定の名称をつけてサービスをしている/いないにかかわらず、貴館の取組をお答えください。

サービス全般

【問K1】健康・医療情報関連で、貴館において実施しているサービスをお答えください。(複数回答可)

回答					備考
《選択肢》					

- 《選択肢》
- ア 関連資料を他分野より随時的に収集している
 - イ 特別のコーナーを設けている
 - ウ 資料リスト、バスファインダー、リンク集を提供している
 - エ オンラインデータベースを提供している
 - オ オンラインデータベースの講習会を開催している
 - カ セミナー、シンポジウム等を開催している
 - キ 関係機関の利用案内、イベント情報等を提供している
 - ク 関係機関と提携して相談会等を開催している
 - ケ 特別のレフトアクセス窓口を設けている
 - コ その他 ⇒備考にお書きください
 - サ どれもやっていない ⇒【問K20】へお進みください

※【問K1】で「イ 特別のコーナーを設けている」を選択した図書館のみお答えください。

【問K2】コーナーの利用状況をお答えください。

回答	
《選択肢》	

- ア 非常によく利用されている
- イ 比較的によく利用されている
- ウ あまり利用されていない
- エ 利用されていない

※【問K1】で「ウ 資料リスト、バスファインダー、リンク集を提供している」を選択した図書館のみお答えください。

【問K3】作成している資料リスト、バスファインダー、リンク集のテーマをお答えください。(複数回答可)

回答					備考
《選択肢》					

《選択肢》

- ア 病氣・ケガについての情報
- イ 薬についての情報
- ウ 介護に関する情報
- エ 医療機関・医師に関する情報
- オ 治療・療養の体験記
- カ その他 ⇒備考にお書きください

※【問K1】でひとつでも「実施している」と回答した項目がある図書館のみお答えください。

【問K4】【問K1】のサービスを実施することによって、市内や住民から反響はありましたか。あった場合は、誰からどのような反響があったかをお答えください。

回答	
備考	

近年、一部の公立図書館では、健康・医療情報関連のサービスの充実を意図して「健康・医療情報サービス」等の名称をつけ、関連するサービスをまとめた形で提供しています。

【問K5】 貴館では、健康・医療情報に関するサービスに特定の名称をつけて実施していますか。実施している場合は、その名称をお答えください。

回答	備考(名称)
----	--------

《選択肢》

- ア 特定の名称をつけて実施している ⇒備考に名称をお書きください
- イ 特定の名称はつけていない

【問K6】 同一自治体内の真(中心)館以外の図書館(分館、地域館等)では、健康・医療情報に関するサービスに特定の名称をつけて実施していますか。実施している場合は、その図書館をお答えください。

回答	図書館数
----	------

※1つの館で複数の名称をつけて実施している場合でも、図書館数は1として計上する。

《選択肢》

- ア 中心館以外の分館で、特定の名称をつけて実施している ⇒実施している図書館の数をお書きください
- イ 特定の名称はつけていない

*【問K5】で「ア 特定の名称をつけて実施している」を選択した図書館のみお答えください。

【問K7】 名称をつけてサービスを始めた時期をお答えください。

回答	ウ 2003～2005年	オ 2009～2011年
	ア 1999年以前	カ 2012～2014年
	イ 2000～2002年	

《選択肢》

- ア 1999年以前
- イ 2000～2002年
- ウ 2003～2005年
- エ 2006～2008年
- オ 2009～2011年
- カ 2012～2014年

【問K8】 名称をつけてサービスを実施した結果、従来の取組から変化はありましたか。(複数回答可)

回答	備考
----	----

《選択肢》

- ア 広報に役立った
- イ 予算要求に役立った
- ウ 職員全体が取組の意識を共有できた
- エ 利用者のサービスに対する認知度が上がった
- オ その他 ⇒備考にお書きください
- カ 特に変化はない

サービスを支える体制

*以下は、【問K1】で「ひたすら実施している」/【問K1】で「回答している」/【問K1】で「項目がある図書館のみお答えください」。

【問K9】 事務分掌や業務分担等で、【問K1】で示したサービスの担当とされている職員をお答えください。

回答	名
----	---

【問K10】 サービスを支えるために取組を行っている取組についてお答えください。(複数回答可)

回答	備考
----	----

《選択肢》

- ア サービスに関する計画を策定している
- イ 資料収集のための予算枠を設けている
- ウ 資料収集のための規定やガイドラインを設けている
- エ 資料収集のための担当者がいる
- オ 専門機関の助言を得ている
- カ 職員のレファレンスツールをつくっている
- キ 研修の実施等職員の能力向上を図っている
- ク その他 ⇒備考にお書きください
- ケ 特になし

*【問K10】で「キ 研修の実施等職員の能力向上を図っている」/【問K10】で「回答している」/【問K10】で「項目がある図書館のみお答えください」。

【問K11】 サービスの提供に関して、職員の能力向上のために行っていることをお答えください。(複数回答可)

回答	備考
----	----

《選択肢》

- ア 自治体内の図書館員(分館含む)を講師とする研修
- イ 都道府県立図書館が主催する研修への参加
- ウ イ以外の自治体外の公立図書館が開催する研修への参加
- エ イ、ウ以外の図書館関係外部団体・機関が開催する研修への参加
- オ イ、ウ、エ以外の外部団体・機関が開催する研修への参加
- カ 自治体外から講師(図書館員)を招いた研修
- キ 外部の機関から講師(専門家)を招いた研修
- ク その他 ⇒備考にお書きください

【問K12】 サービスに関して、市内に対してどのような広報をしていますか。(複数回答可)

回答	備考
----	----

《選択肢》

- ア チラシ、リーフレット、ポスター等の配布
- イ 市内報への掲載
- ウ 自治体職員専用ウェブサイト(市内ネットワーク)等でのPR
- エ 市内(行政)職員への研修
- オ 関係部署への宣伝を兼ねた定期的訪問
- カ 各職員への口コミ等
- キ その他 ⇒備考にお書きください
- ク 特に広報はしていない

【問K13】 サービスに関して、住民に対してどのような広報をしていますか。(複数回答可)

回答	備考
----	----

《選択肢》

- ア チラシ、ポスター等の配布
- イ 図書館ウェブサイト等ウェブサイトでのPR
- ウ twitter、Facebook等SNSでのPR
- エ メールマガジン等でのPR
- オ 自治体発行の広報紙でのPR
- カ マスコミ(新聞、テレビ、ラジオ、タウン誌等)でのPR
- キ 館外の講座、イベント等に参加してのPR
- ク 館内掲示
- ケ その他 ⇒備考にお書きください

他機関等との連携

【問K14】 昨年度、健康・医療情報関連で、市内の他部署と連携して行った事業はありますか。行った場合、どのような部署と、どのような事業を行ったか、代表的なものを5つまでお書きください。

部署	事業の名称または概要
(例)〇〇市福祉課	・〇〇〇〇に関するフォーラムの実施 ・ワークショップの開催

【問K15】 昨年度、健康・医療情報関連で、地域の民間団体や外部の専門家等と連携して行った事業はありますか。行った場合、どのような団体と、どのような事業を行ったか、代表的なものをらつまでお書きください。

民間団体・専門家等 (例)医師	事業の名称または概要 ・図書館を会場として、〇〇に関する講演会の実施

【問K16】 サービスを実施する上で、視察に行った図書館があれば代表的なものをらつまでお書きください。

	回答
図書館	図書館
図書館	図書館

【問K17】 サービスを実施する上で、助言を要した外部の専門家や民間団体があれば代表的なものをらつまでお書きください。

	回答

サービスを継続していく上での課題

【問K18】 サービスを継続していく上で、職員に関する課題をお書きください。(複数回答可)

	回答	備考

《選択肢》

- ア 職員が専門的知識を十分持っていない
- イ 職員が研修に十分参加できていない
- ウ ノウハウやスキル等が継承されていない
- エ 職員がサービスの必要性を感じていない
- オ その他 ⇒備考にお書きください
- カ 特になし

【問K19】 サービスを継続していく上で、図書館の体制に関する課題をお書きください。(複数回答可)

	回答	備考

《選択肢》

- ア 職員が不足している
- イ 予算が不足している
- ウ 資料が不足している
- エ 施設・設備等サービスを提供する環境に制約がある
- オ 住民へのPRが不足している
- カ 関係部署の理解・協力が不足している
- キ その他 ⇒備考にお書きください
- ク 特になし

一【健康・医療情報編】サービスを実施している政令指定都市、市、町村、特別区図書館の方は終了です。引き続き【法律情報編】へお進みください。

健康・医療情報にかかわるサービスを実施していない図書館に対する設問

*以下は【問K17】が「どれもちやめていない」を選択した図書館のみお答えください。

【問K20】 過去、貴館でサービスを実施していたことはありますか。

回答	ア はい	イ いいえ	ウ わからない

【問K21】 今後、貴館でサービスを実施する予定はありますか。

回答	ア はい	イ いいえ	ウ わからない

【問K22】 現在、貴館でサービスを実施していない理由をお書きください。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア 利用者のニーズがない
- イ 予算が不足している
- ウ 職員が不足している
- エ サービス方法が分からない
- オ 施設・設備等サービスを提供する環境に制約がある(不足している)
- カ 自治体内他館がサービスを実施している
- キ 従来のサービスで対応できている
- ク その他 ⇒備考にお書きください
- ケ 特に理由はない

*【問K22】で「カ 自治体内他館がサービスを実施している」を選択した図書館のみお答えください。

【問K23】 同じ自治体内で健康・医療情報サービスを実施している図書館数をお書きください。

回答	館

一【健康・医療情報編】は終了です。引き続き、【法律情報編】へお進みください。

【法律情報編】

市区町村立図書館用

法律情報編のサービスの実施状況についてお尋ねします。

法律情報編のサービスに取り組む図書館が増えています。特定の名称をつけてサービスをしている/しないにかかわらず、貴館の取組をお答えください。

サ ー ビ ス 全 般

【問H1】法律情報編で、貴館において実施しているサービスをお答えください。(複数回答可)

回答	備考(名称)

《選択肢》

- ア 関連資料を他分野より積極的に収集している
- イ 特別のコナーを設けている
- ウ 資料リスト、パスファインダー、リンク集を提供している
- エ オンライントレータベースを提供している
- オ オンラインデータベースの講習会を開催している
- カ セミナー、シンポジウム等を開催している
- キ 関係機関の利用案内、イベント情報等を提供している
- ク 関係機関と提携して相談会等を開催している
- ケ 特別のレファレンス窓口を設けている
- コ その他 ⇒備考にお書きください
- サ どれもやっていない ⇒【問H20】へお進みください

*【問H1】で「イ」特別のコナーを設けているを選択した図書館のみお答えください。

【問H2】コナーの利用状況をお答えください。

回答

- ア 非常によく利用されている
- イ 比較的によく利用されている
- ウ あまり利用されていない
- エ 利用されていない

《選択肢》

*【問H1】で「ウ」資料リスト、パスファインダー、リンク集を提供しているを選択した図書館のみお答えください。

【問H3】作成している資料リスト、パスファインダー、リンク集のテーマをお答えください。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア 法令を調べるための資料紹介
- イ 判例を調べるための資料紹介
- ウ 法律に関する書式集
- エ 労働問題・労働災害に関すること
- オ 相続・遺言に関すること
- カ 土地・家屋に関すること
- ク 交通事故に関すること
- ケ 裁判員制度に関すること
- コ 近隣トラブルに関すること
- サ 家族問題(離婚・DV・虐待)に関すること
- シ その他 ⇒備考にお書きください

*【問H1】で「ウ」でも「実施している」と回答した項目がある図書館のみお答えください。

【問H4】【問H1】のサービスを実施することによって、庁内や住民から反響はありましたか。あった場合は、誰からどのような反響があったかを教えてください。

回答	備考

近年、一部の公立図書館では、法律情報関連のサービスの充実を意図して「法律情報サービス」等の名称をつけ、関連するサービスをまとまった形で提供しています。

【問H6】貴館では、法律情報に関するサービスに特定の名称をつけて実施していますか。実施している場合は、その名称をお答えください。

回答	備考(名称)

《選択肢》

- ア 特定の名称をつけて実施している ⇒備考に名称をお書きください
- イ 特定の名称はつけていない

【問H6】同一自治体内の真(中心)館以外の図書館(分館、地域館等)では、法律情報に関するサービスに特定の名称をつけて実施していますか。実施している場合は、その図書館数をお答えください。

回答	図書館数

※1つの館で複数の名称をつけて実施している場合でも、図書館数は1として計上する。

《選択肢》

- ア 中心館以外の分館で、特定の名称をつけて実施している ⇒実施している図書館の数をお答えください
- イ 特定の名称はつけていない

*【問H6】で「ア」特定の名称をつけて実施しているを選択した図書館のみお答えください。

【問H7】名称をつけてサービスを始めた時期をお答えください。

回答

- ア 1999年以前
- イ 2000～2002年
- ウ 2003～2005年
- エ 2006～2008年
- オ 2009～2011年
- カ 2012～2014年

【問H8】名称をつけてサービスを実施した結果、従来の取組から変化はありましたか。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア 広報に役立った
- イ 予算要求に役立った
- ウ 職員全体が取組の意識を共有できた
- エ 利用者のサービスに対する認知度が上がった
- オ その他 ⇒備考にお書きください
- カ 特に変化はない

サ ー ビ ス を 支 え る 体 制

*以下は、【問H1】で「ウ」でも「実施している」と回答した項目がある図書館のみお答えください。

【問H9】事務分掌や業務分担等で、【問H1】で示したサービスの担当とされている職員数をお答えください。

回答

名

【問H10】サービスを支えるために行っている取組についてお答えください。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア サービスに関する計画を策定している
- イ 資料収集のための予算枠を設けている
- ウ 資料収集のための規定やガイドラインを設けている
- エ 資料収集のための担当者がいる
- オ 専門機関の助言を得ている
- カ 職員のレファレンスツールをつくっている
- キ 研修の実施等職員の能力向上を図っている
- ク その他 ⇒備考にお書きください
- ケ 特にない

*【問H107】中 研修の業務等職員的能力向上を図っている(を選択した図書館のみお答えください)。

【問H111】 サービスの提供に関して、職員の能力向上のためにいらっしゃることをお答えください。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア 自治体内の図書館員(分館含む)を講師とする研修
- イ 都道府県立図書館が主催する研修への参加
- ウ イ以外の自治体外の公立図書館が開催する研修への参加
- エ イ、ウ以外の図書館関係外部団体・機関が開催する研修への参加

【問H112】 サービスに関して、市内に対してどのような広報をしていますか。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア チラシ、リーフレット、ポスター等の配布
- イ 市内報への掲載
- ウ 自治体職員専用ウェブサイトを(市内ネットワーク)等でのPR
- エ 市内(行政)職員への研修

【問H113】 サービスに関して、住民に対してどのような広報をしていますか。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア チラシ、ポスター等の配布
- イ 図書館ウェブページ等ウェブサイトでのPR
- ウ twitter、Facebook等SNSでのPR
- エ メールマガジン等でのPR
- オ 自治体発行の広報紙でのPR

他機関等との連携

【問H114】 昨年度、法律情報関連で、市内の他部署と連携して行った事業はありますか。行った場合、どのような部署と、どのような事業を行ったか、代表的なものを5つまでお書きください。

部署	事業の名称または概要
(例)〇〇市消費生活センター	・〇〇〇〇に関するフォーラムの開催 ・ワークショップの開催

【問H115】 昨年度、法律情報関連で、地域の民間団体や外部の専門家等と連携して行った事業はありますか。行った場合、どのような団体と、どのような事業を行ったか、代表的なものを5つまでお書きください。

民間団体、専門家等 (例)弁護士	事業の名称または概要
	・図書館を会場として、〇〇に関する講演会の実施 ・〇〇の向け相談会の実施

【問H116】 サービスを実施する上で、視察に行った図書館があれば代表的なものを6つまでお書きください。

図書館	図書館	図書館	図書館
図書館	図書館	図書館	図書館

【問H117】 サービスを実施する上で、助言を受けた外部の専門家や民間団体があれば代表的なものを6つまでお書きください。

サービスを継続していく上での課題

【問H118】 サービスを継続していく上で、職員に関する課題をお答えください。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア 職員が専門的知識を十分持っていない
- イ 職員が研修に十分参加できない
- ウノウハウやスキル等が継承されていない
- エ 職員がサービスの必要性を感じていない
- オ その他 ⇒備考にお書きください
- カ 特になし

【問H119】 サービスを継続していく上で、図書館の体制に関する課題をお答えください。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア 職員が不足している
- イ 予算が不足している
- ウ 資料が不足している
- エ 施設・設備等サービスを提供する環境に制約がある
- オ 住民へのPRが不足している
- カ 関係部署の理解・協力が不足している
- キ その他 ⇒備考にお書きください
- ク 特になし

—【法律情報編】サービスを実施している政令指定都市、市、町村、特別区立図書館の方は終了です。引き続き「行政支援編」へお進みください。—

法律情報にかかわるサービスを実施していない図書館に対する設問

*以下は【問H1】で「サ」どれもやっていないを選択した図書館のみお答えください。
【問H20】過去、貴館でサービスを実施していたことはありますか。

回答

ア はい	イ いいえ	ウ わからない
------	-------	---------

《選択肢》

【問H21】今後、貴館でサービスを実施する予定はありますか。

回答

ア はい	イ いいえ	ウ わからない
------	-------	---------

《選択肢》

【問H22】現在、貴館でサービスを実施していない理由をお答えください。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア 利用者のニーズがない
- イ 予算が不足している
- ウ 職員が不足している
- エ サービス方法が分からぬ
- オ 施設・設備等サービスを提供する環境に制約がある(不足している)
- カ 自治体内他館がサービスを実施している
- キ 従来のサービスで対応できている
- ク その他 ⇒備考にお書きください
- ケ 特に理由はない

*【問H22】で「カ 自治体内他館がサービスを実施している」を選択した図書館のみお答えください。

【問H23】同じ自治体内で法律情報サービスを実施している図書館をお答えください。

回答

館

—【法律情報編】は終了です。引き続き、【行政支援編】へお進みください。—

【行政支援編】

市区町村立図書館用

行政支援関連のサービスの実施状況についてお尋ねします。

図書館における行政支援関連のサービスが注目されています。
特定の名称をつけてサービスをしている/いないにかかわらず、貴館の取組をお答えください。

サービス全般

【問G1】行政支援関連で、貴館において実施しているサービスをお答えください。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア 行政職員対象の貸出を特別に行っている
- イ 行政職員対象の複写を特別に行っている
- ウ 行政職員対象のレファレンスを特別に行っている
- エ 庁内資料搬送等による資料提供
- オ 行政職員対象のリンクエラストサービスを特別に行っている
- カ 資料リスト、バスファインダー、リンク集を提供している
- キ 行政職員対象の図書館活用講座や研修を実施している
- ク 自治体職員専用ウェブサイト(庁内ネットワーク)に行政支援サービスに関するページを設けている
- ケ 館外に行政職員対象のサービスポイントを設置している
- コ その他 ⇒備考にお書きください
- ク その他 ⇒備考にお書きください
- カ どれもやっていない ⇒【問G7】へお進みください

*【問G1】でひとつでも「実施している」と回答した項目がある図書館のみお答えください。

【問G2】【問G1】で示したサービスの対象者を教えてください。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア 自治体職員
- イ 地方議会議員
- ウ その他 ⇒備考にお書きください

*【問G1】で「アイリバル」いずれかを選択した図書館のみお答えください。

【問G3】行政支援に関する各サービス①貸出、②複写、③レファレンスの利用状況をそれぞれお答えください。

① 貸出	② 複写	③ レファレンス
回答	回答	回答

《選択肢》

- ア 非常によく利用されている
- イ 比較的によく利用されている
- ウ あまり利用されていない
- エ 利用されていない

【問G4】作成している資料リスト、バスファインダー、リンク集のテーマをお答えください。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア 特定のテーマに関する雑誌・新聞記事・論文
- イ 判例・法令情報
- ウ データ・統計情報
- エ 人物・団体情報
- オ 自治体行政に関する情報
- カ 地域の地理・歴史
- キ 公務員の業務一般
- ク 自己啓発・ビジネスマナー・教養
- ケ その他 ⇒備考にお書きください

*【問G1】で「ク 自治体職員専用ウェブサイト(庁内ネットワーク)に掲載されている」を選択した図書館のみお答えください。

【問G5】自治体職員専用ウェブサイト(庁内ネットワーク)に掲載されているサービスの内容をお答えください。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア 貸出の申込み
- イ 複写の申込み
- ウ レファレンスの申込み
- エ 資料リスト、バスファインダー、リンク集の提供
- オ その他 ⇒ 備考にお書きください

*【問G1】で「ケ」欄外に行政職員対象のサービスポイントを設定している「を選択した図書館のみお答えください」。

【問G6】 サービスポイントの設置場所をお答えください。(複数回答可)

回答	イ	備考

《選択肢》

- ア 本庁等庁舎内 ⇒ 具体的場所(施設名等)を備考にお書きください
- イ その他 ⇒ 備考にお書きください

*【問G7】でひとつでも「実施している」と回答した項目がある図書館のみお答えください。

【問G7】 【問G1】のサービスを実施することによって、庁内からの反響はありましたか。あった場合は、誰からどのような反響があったかをお答えください。

回答	

一部の公立図書館では、行政機関に対するサービスの充実を意図して「行政支援サービス」「政策立案支援サービス」等の名称をつけ、関連するサービスをまとめた形で提供しています。

【問G8】 真館では、行政支援に関するサービスに特定の名称をつけて実施していますが、実施している場合は、その名称をお答えください。

回答	備考(名称)

- 《選択肢》
- ア 特定の名称をつけて実施している ⇒ 備考に名称をお書きください
 - イ 特定の名称はつけていない

*【問G9】で「ア」特定の名称をつけて実施している「を選択した図書館のみお答えください」。

【問G9】 名称をつけてサービスを始めた時期をお答えください。

回答	イ	備考

《選択肢》

- ア 1999年以前
- イ 2000～2002年
- ウ 2003～2005年
- エ 2006～2008年
- オ 2009～2011年
- カ 2012～2014年

【問G10】 名称をつけてサービスを実施した結果、従来の取組から変化はありましたか。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア 広報に役立った
- イ 予算要求に役立った
- ウ 図書館職員全体が取組の意識を共有できた
- エ 行政職員のサービスに対する認知度が上がった
- オ その他 ⇒ 備考にお書きください
- カ 特に変化はない

*【問G11】でひとつでも「実施している」と回答した項目がある図書館のみお答えください。

【問G11】 サービスを支えるために行っている取組についてお答えください。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア サービスに関する計画を策定している
- イ 資料収集のための予算枠を設けている
- ウ 資料収集のための規定やガイドラインを設けている
- エ 資料収集のための担当者がある
- オ 図書館職員用のレクレーションツールをつくっている
- カ 行政に関する研修の実施等図書館職員の能力向上を図っている
- キ その他 ⇒ 備考にお書きください
- ク 特になし

【問G12】 サービスに関して、庁内に対してどのような広報をしていますか。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア チラシ、リーフレット、ポスター等の配布
- イ 庁内報への掲載
- ウ 自治体職員専用ウェブサイトを(庁内ネットワーク)等でのPR
- エ 庁内(行政)職員への研修

- オ 関係部署への宣伝を兼ねた定期的訪問
- カ 各職員への口コミ等
- キ その他 ⇒ 備考にお書きください
- ク 特に広報していない

他機関等との連携

【問G13】 昨年度、行政支援関連で、庁内(他部署)と連携して行った事業はありますか。行った場合、どのような部署と、どのような事業を行ったか、代表的なものを5つまでお書きください。

部署	事業の名称または概要
(例)〇〇市情報管理部門	・インターネットを活用した情報収集講座

【問G14】 サービスを実施する上で、視察に行った図書館があれば代表的なものを6つまでお書きください。

回答	図書館	図書館	図書館

サービスを継続していく上での課題

回答	備考

《選択肢》

- ア 図書館職員が専門的知識を十分持っていない
- イ 図書館職員が研修に十分参加できない
- ウ クラウドやスキル等が継承されていない
- エ 図書館職員がサービスの必要性を感じていない
- オ その他 ⇒ 備考にお書きください
- カ 特になし

【問G16】 サービスを継続していく上で、図書館の体制に関する課題をお答えください。(複数回答可)

回答	備考

《選択肢》

- ア 職員が不足している
- イ 予算が不足している
- ウ 資料が不足している
- エ 図書館から本庁舎までの距離がある
- オ 行政機関・職員へのPRが不足している
- カ 関係部署の理解・協力が不足している
- キ その他 ⇒ 備考にお書きください
- ク 特になし

—【行政支援編】サービスを実施している政令指定都市、市、町村、特別区立図書館の方は全調査終了です。ありがとうございました。—

行政支援にかかわるサービスを実施していない図書館に対する設問

* 以下は【問G17】で「サ」どれもやっていないを選択した図書館のみお答えください。

【問G17】過去、貴館でサービスを実施していたことはありますか。

回答	ア はい	イ いいえ	ウ わからない
選択肢	ア はい	イ いいえ	ウ わからない

【問G18】今後、貴館でサービスを実施する予定はありますか。

回答	ア はい	イ いいえ	ウ わからない
選択肢	ア はい	イ いいえ	ウ わからない

【問G19】現在、貴館でサービスを実施していない理由をお答えください。(複数回答可)

回答					備考

《選択肢》

- ア 行政機関・職員からのニーズがない
- イ 予算が不足している
- ウ 職員が不足している
- エ サービス方法が分からない
- オ 施設・設備等サービスを提供する環境に制約がある(不足している)
- カ 従来のサービスで対応できている
- キ その他 →備考にお書きください
- ク 特に理由はない

—【行政支援編】これで「課題解決支援サービス」全調査終了です。ありがとうございました。—

全国調整委員会委員

平成26年度

地区名	所属図書館	委員氏名
北日本	山形県立図書館	山田 茂雄
関東	千葉県立中央図書館	木内 史佳
	神奈川県立図書館	小林 利幸
東海北陸	石川県立図書館	太原 倫子
近畿	大阪府立中央図書館	宇円田 陽子
中国	岡山県立図書館	松本 由美
四国	香川県立図書館	山下 桂子
九州	熊本県立図書館	津幡 光浩
事務局	全国公共図書館協議会 東京都立中央図書館内	事務局次長 田代 尚子 *
		事務局担当 豊田 愛恵 *

* 編集委員を兼ねる

編集委員	埼玉県立久喜図書館	大島 恵津子
	千葉県立中央図書館	根本 進太郎
	神奈川県立図書館	森 由紀
	東京都立中央図書館	余野 桃子

助言者

所属	委員氏名
大妻女子大学	松本 直樹

公立図書館における課題解決支援サービスに関する実態調査報告書

発行日 平成27年3月31日

編集発行 全国公共図書館協議会
〒106-8575 東京都港区南麻布5-7-13
東京都立中央図書館内
03-3442-8451(代)

印刷所 東京都同胞援護会事務局
東京都千代田区外神田1-1-5昌平橋ビル
