

2015年度(平成27年度)

公立図書館における課題解決支援サービス  
に関する報告書

平成28年3月

全国公共図書館協議会

# はじめに

全国公共図書館協議会では、2014・2015年度（平成26・27年度）の2ヵ年計画で、公立図書館における課題解決支援サービスに関する調査研究に取り組んでまいりました。

図書館に対するニーズや地域課題の多様化、図書館運営環境の変化などに対応するため、平成24年「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）が改正され、図書館は、地域を支える情報拠点として、これまで以上に重要な役割を担っています。

図書館は、従来のサービスに加えて、学習活動を支え、情報提供を行うことによって、地域の課題解決や地域の振興を図ることを求められています。一方で、公立図書館の運営環境は多様化し、財政面・人員面ともに厳しい状況にあります。望ましい基準において、重要なサービスと位置づけられた課題解決支援サービスの取組についても充実が図られる事例がある一方で、サービスの実施に至らない場合もあります。

全国公共図書館協議会では、そうした状況を背景に、全国の公立図書館における課題解決支援サービスの全体像や実態を明らかにする調査研究事業を進めてまいりました。

2015年度は、2014年度に実施した「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」の主な項目について分析しました。本報告書では第1章に実態調査概要をまとめ、第2章で分析結果についてまとめています。第3章では、2014年度の実態調査の回答をもとに、全国7地区の中から10館を事例として紹介しています。市区町村立図書館を中心に、その限られた運営環境のなか、どのような工夫をしてサービスを実施しているか、地域の特徴を含めさまざまな事例を取り上げました。第4章で、これまでの調査研究によって明らかになった問題点等の整理を行い、提言を行いました。

本報告書が、公立図書館における課題解決支援サービスをさらに充実させるための資料として、図書館の一層の発展に寄与できれば幸いです。

なお、この報告書は、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）の御指導御助言のもと、編集委員会において協議を重ね作成いたしました。

松本直樹准教授をはじめ、事例紹介に御協力くださった各館の皆様に厚く御礼申し上げます。

平成28年3月

全国公共図書館協議会

全国調整委員会

# 目 次

第1章	2014年度（平成26年度）実態調査報告書概要	1
第2章	公立図書館における課題解決支援サービスに関する調査分析	3
1	課題解決支援サービス全般	3
2	市区町村立図書館	5
(1)	サービス実施の有無	5
(2)	実施事業数	11
(3)	名称付与	15
(4)	利用状況に影響を与える要因	19
(5)	サービスを支える体制	21
(6)	他機関との連携	22
(7)	視察	23
3	都道府県立図書館	28
(1)	実施事業数とその内容	28
(2)	名称付与と利用状況に影響を与える要因	30
(3)	サービスを支える体制	34
(4)	他機関との連携	37
(5)	視察	38
(6)	研修	39
第3章	公立図書館における課題解決支援サービスに関する事例	41
1	大仙市立大曲図書館における行政ビジネス支援サービスの取組	42
2	埼玉県立久喜図書館における健康・医療情報サービスの取組	44
3	飯田市立中央図書館におけるビジネス支援サービスの取組	46
4	多気町立勢和図書館における地場産業支援・市民活動支援サービスの取組	48
5	豊中市立図書館における行政支援サービスの取組	50
6	米子市立図書館における課題解決支援サービスの取組	52
7	坂出市立大橋記念図書館におけるビジネス支援サービスの取組	54
8	大川市立図書館における子育て支援サービス「読書タイムプレゼント」事業の取組	56
9	大分県立図書館における法律情報支援（外部機関との連携等）の取組	58
10	北中城村あやかりの杜図書館におけるビジネス支援サービスの取組	60
第4章	まとめと提言	63
1	まとめ	63
2	提言	65
	全国調整委員会委員・編集委員会委員名簿	68

# 第 1 章

## 2014年度(平成26年度)実態調査報告書概要

# 第1章 2014年度（平成26年度）実態調査報告書概要

## 調査概要

### 1 調査の目的

全国公共図書館協議会では、2014・2015年度（平成26・27年度）の2か年で、「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んでおり、2014年度は全国の公立図書館を対象に実態調査を行った。

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、テーマをしばった調査等が行われてきたが、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いない。今回の調査でサービスの全体像や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一層の進展に資することを目的としたものである。

### 2 調査対象

図書館法第2条第2項の地方公共団体が設置する公立図書館とした。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。

調査票の回収状況

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

### 3 調査内容

課題解決支援サービス全般について及び、(1)ビジネス情報、(2)健康・医療情報、(3)法律情報、(4)行政支援の実施状況等について調査した。設問で特別な指示がある場合を除き、2014年4月1日現在の状況、実績とした。

なお、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日文科省告示第172号）を参考に、課題解決支援サービスを「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、住民の要望及び地域の実情を踏まえて実施されるサービス」と定義した。

## 課題解決支援サービス全般

### 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の近年の利用状況については、「大変増加している」または「増加している」と回答したのは都道府県立図書館が31館（66.0%）、市区町村立図書館が592館（45.7%）であり、「変化なし」を除くと、いずれも増加傾向にある図書館が多い。

### 2 住民ニーズの把握

「利用者との会話や、利用者からの投書の分析」が最も多く、都道府県立が42館（89.4%）、市区町村立が1,013館（78.2%）であった。次に「資料の利用状況の把握（業務統計等）」が都道府県立で35館（74.5%）、市区町村立が720館（55.6%）と続く。都道府県立では、より積極的な「来館者に対する調査・分析」も比較的多い（22館（46.8%））。それと比較して、市区町村立では、「地域特性（人口構成、立地条件等）の把握・分析」が多く（374館（28.9%））、全体としては業務統計や住民・地域に関する情報を役立てる傾向が強い。

### **3 その他の課題解決支援サービス**

ビジネス情報、健康・医療情報、法律情報、行政支援以外に、地域の実情等を踏まえ、どのような課題に対応したサービスを実施しているかを尋ね、具体的に記入してもらった。

結果、都道府県立で 23 館から回答があり、比較的多かったのは、子育て、高齢者支援などに関わるサービスであった。また、消費生活、観光情報提供なども一部で行われていた。市区町村立では 205 館から回答があり、都道府県立と同様、子育て支援が多く見られたが、他に地域に関わるサービスが目立った。

## **各種課題解決支援サービス実施状況**

### **1 ビジネス情報**

ビジネス情報に係るサービスを実施しているのは、都道府県立が 45 館（95.7%）、市区町村立が 525 館（40.9%）である。具体的なサービスは、都道府県立では「オンラインデータベースを提供」「特別のコーナーを設置」が多く、市区町村立では「特別のコーナーを設置」「関係機関の利用案内、イベント情報等を提供」が多い。都道府県立が提供しているサービスの種類数は 1 館あたり 5.3 で、他のサービスにおいて、都道府県立では 3.5 前後、市区町村立では 2.0 前後であるのに比べ、格段に多く、多様な方法でサービスを実施していることがわかる。

### **2 健康・医療情報**

健康・医療情報に係るサービスを実施しているのは、都道府県立では 42 館（89.4%）、市区町村立では 552 館（42.6%）である。他のサービスと比べて、市区町村立の実施率が最も高い。具体的なサービスとして都道府県立では「資料リスト、パスファインダー、リンク集を提供」「特別のコーナーを設置」が多く、市区町村立では「特別のコーナーを設置」「関連資料を他分野より積極的に収集」が多い。

### **3 法律情報**

法律情報に係るサービスを実施しているのは、都道府県立では 44 館（93.6%）、市区町村立では 370 館（28.9%）である。市区町村立の実施率は他のサービスと比べて最も低い。具体的なサービスは、都道府県立では「オンラインデータベースを提供」「資料リスト、パスファインダー、リンク集を提供」が多く、市区町村立では「オンラインデータベースを提供」「関係機関の利用案内、イベント情報等を提供」が多い。都道府県立、市区町村立とも特別なコーナーを設置している館が、ビジネス情報や健康・医療情報に比べて少ない。

### **4 行政支援**

行政支援に係るサービスを実施しているのは、都道府県立では 36 館（76.6%）、市区町村立では 541 館（42.0%）で、他のサービスと比べて都道府県立の実施率が最も低いのにに対し、市区町村立の実施率は健康・医療情報に次いで高い。具体的なサービスは、都道府県立、市区町村立とも「行政職員対象の貸出」、「行政職員対象の複写」「行政職員対象のレファレンス」の順に多く、サービス対象者は「自治体職員」「地方議会議員」等となっている。

### **5 課題解決支援サービスを実施していない理由**

都道府県立はほとんどサービスを実施している。

市区町村立の挙げる理由では、「職員の不足」「予算の不足」が全てのサービスで多い。

「利用者（行政支援は「行政機関・職員」）のニーズがない」という理由を挙げる館も多いが、サービスごとに見ると、ビジネス情報では 290 館（38.2%）、法律情報では 302 館（33.1%）、行政支援では 362 館（48.5%）が当該理由を挙げている一方、健康・医療情報では 140 館（19.0%）にとどまる。

※ここではサービスに特別の名称を付与しているか否かに関わらず、関連サービスの実施状況について示した。

## 第2章

# 公立図書館における課題解決支援サービス に関する調査分析



## 第2章 公立図書館における課題解決支援サービスに関する調査分析

本章では、2014年度に実施した「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」を踏まえ、サービスの実施に影響を与える要因を中心に分析を行っていく。

以下、まず、課題解決支援サービス全般についての分析を行い、次に、市区町村立図書館の分析、都道府県立図書館の分析を行う。

### 1 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ついて、分析を行う。なお、第2章及び第3章の記述では、2014年度調査から分かったことをまず整理した上で（〈2014年度調査から分かったこと〉）、各節で分析を行う事項について、整理を行う（〈明らかにすること〉）。分析ののち、分析から分かったこととして整理を行う（〈分析から分かったこと〉）。

#### 〈2014年度調査から分かったこと〉

- 課題解決支援サービスの利用状況について、「大変増加している」または「増加している」と回答したのは市区町村立図書館が592館（45.7%）、都道府県立図書館が31館（66.0%）であり、「変化なし」と回答したところは市区町村立図書館38.0%、都道府県立図書館17.0%であった。
- 「減少している」と回答したところは市区町村立図書館で2.8%、都道府県立図書館で2.1%と少なかった。
- データベースの提供件数は、市区町村立図書館では1から5が最も多く、続いて0であった。都道府県立図書館においては、6から10が最も多く、続いて1から5であった。

課題解決支援サービスは、近年、多くの図書館で取り込まれるようになってきている。そこで、そうした取組が行われている図書館と、そうではない図書館で利用状況に違いが見られるであろうか。また、今回、4つのサービスに焦点をしばって検討を行ったが、それ以外にどのような課題解決支援サービスが行われているだろうか。自由回答欄をもとに、その分類を試みたい。

#### 〈明らかにすること〉

- 課題解決に係るサービスの利用状況は、どのような図書館の特徴と関係があるか。
- 課題解決支援サービスの実施状況と利用状況に関係はあるか。
- 調査をした4サービス以外にどのような取組が見られるか。

課題解決に係るサービスの利用状況について、増加傾向にある図書館はどんな図書館であろうか。調査では「家族の病気や、自分の健康法についての情報を求めに来る」「税金について分からないことを調べに来る」「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来る」といった利用例を複数提示した上で、このような利用の近年における増減を尋ね、その回答傾向と図書館の特徴を検討した。

利用状況が「大変増加している」「増加している」と回答した市区町村立図書館は、職員規模を見ると平均16.7人であるのに対し、「変化なし」と回答した市区町村立図書館は12.5人であった。職員規模の大きな図書館の方が増加しているようである。（ここでいう「規模の大きな（小さな）図書館」という表現は、群に分けた際の相対的な大小を表す。以下同様。）また、都道府県立では一貫した傾向は見られなかった。

次に、何らかの課題解決支援サービスを実施しているところと、実施していないところとで、利用例のような課題解決を目的とする利用の増加傾向を比較した。何らかのサービスを実施している図書館では、「大変増加している」「増加している」と回答した図書館が全体の56.1%であるのに対して、サービスを実施していない図書館では増加傾向にある図書館は23.7%に過ぎない（表1.1）。表は市区町村立図書館を対象としたデータである。都道府県立は、ほぼ全ての図書館が何らかのサ



ービスを実施しているため、ここでは分析をしていない。

表 1.1 課題解決支援サービスの実施状況別に見た「利用例」に類する利用状況（市区町村立図書館）（％）

	大変増加	増加	変化なし	減少	無回答・不明
実 施	3.0	53.1	30.1	2.4	11.4
非 実 施	0.5	23.2	54.8	3.6	17.9

ここから、図書館が何らかの課題解決に関わるサービスを実施すると利用が増加するのに対して、取組がなされないとそうした利用も顕在化してこないことが伺える。このことは、「大変増加している」「増加している」と回答した図書館で実施している何らかの課題解決支援サービスの事業実施数（平均値）を見ても言えそうである。表 1.2 は、今回調査した 4 つのサービスの事業実施数をカウントし、利用状況ごとに平均値をとったものである（対象は市区町村立図書館）。増加していると回答している図書館ほど多くの事業を実施していることが伺える。なお、ここでは、サービスを構成するものを「事業」と呼んでいる（詳しくは、2 市区町村立図書館(2)実施事業数を参照）。

表 1.2 課題解決支援サービスの利用状況ごとの平均事業数

利 用 状 況	平均事業数
大 変 増 加	7.9
増 加	4.4
変 化 な し	1.8
減 少	1.6

今回の調査では、4 つのサービスに焦点を当てて検討したが、それら以外にもそれぞれの図書館の創意工夫により、多様な課題解決に関わるサービスを提供していることは容易に推測できる。そのため、自由記述により、4 つのサービス以外の取組を回答してもらった。なお、今回は学校支援サービスについては除いた。また、多文化サービスや障害者サービスなど、利用対象別サービスとして従来から行われているサービスについては以下の分析から除いている。それらを分類し、類似領域ごとにまとめたのが以下の図 1.1 である。

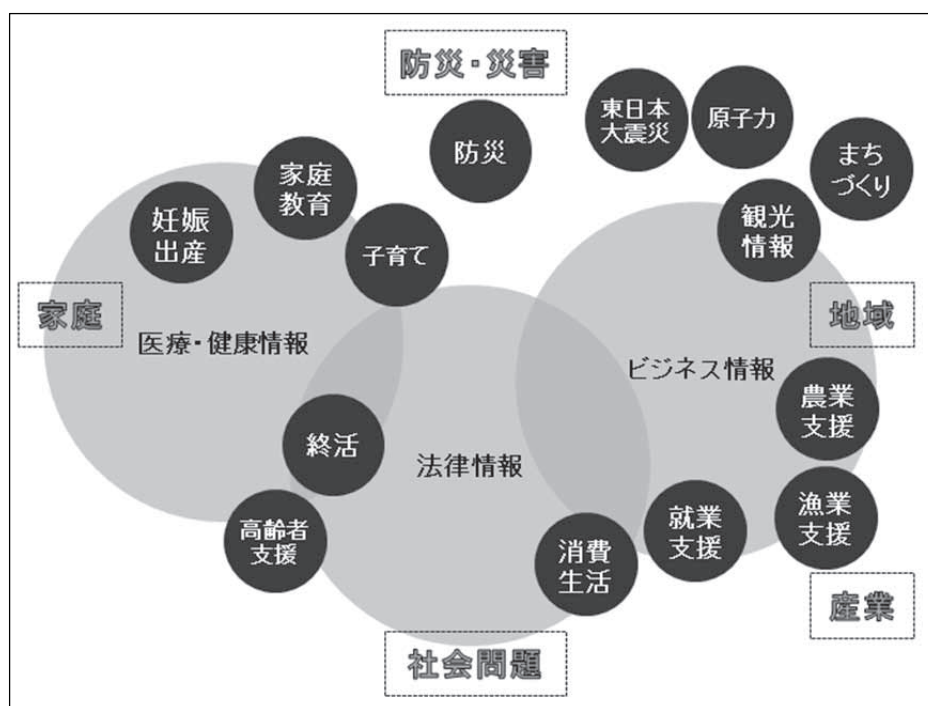


図 1.1 自由記述欄で回答のあった課題解決支援サービス

全体は大まかに家庭、社会問題、地域、防災・災害、産業などに分けることができる。地域の課題をどのような視点で切り取るかについて正解はない。個々の図書館が、自らの置かれた環境を踏まえ、図書館員としての専門性を発揮して取り組む課題を設定することが期待されよう。

#### <分析から分かったこと>

- 市区町村立では、比較的規模の大きな図書館ほど、課題解決支援サービスの利用が増加している。
- 課題解決支援サービスを多く実施している図書館ほど、市民の利用状況は増加している。
- 4サービス以外には、家庭、地域、社会問題、防災・災害、産業などに関わる課題に取り組んでいた。

## 2 市区町村立図書館

以下の分析では、市区町村立図書館における4つのサービスの実施状況について検討していく。

### (1) サービス実施の有無

#### <2014年度調査から分かったこと>

- 何らかのビジネス情報関連のサービスを実施していたのは全体の40.9%だった。
- 何らかの健康・医療情報関連のサービスを実施していたのは全体の42.6%だった。
- 何らかの法律情報関連のサービスを実施していたのは全体の28.9%だった。
- 何らかの行政支援関連のサービスを実施していたのは全体の42.0%だった。
- 都道府県立図書館と比較すると、市区町村立図書館ではサービスを実施している図書館は全体に少なかった。

今回の調査では、「ビジネス情報サービス」等と銘打っていないとしても、それを構成すると考えられるサービスも含めて検討を行った。その結果、一つでも何らかのサービスを実施していると回答したものが上記の結果である。

以下、実施サービスの有無に影響する要因を検討する。ここでは、4つのサービスそれぞれについて、規模、貸出密度、運営形態、地域性、研修の有無といった側面から検討する。関連サービスのうち、一つでも実施していると回答している図書館を実施館、「どれもやっていない」と回答した図書館を非実施館とする。

#### <明らかにすること>

- サービスの実施と図書館の規模に関するか。
- サービスの実施と貸出密度に関するか。
- サービスの実施と運営形態に関するか。
- サービスの実施と地域性に関するか。
- サービスの実施と都道府県立図書館による研修の実施に関するか。

はじめに、図書館の規模と実施状況を検討する。規模については、中央館の職員数の数値を用いている。一般に図書館の規模が大きくなると多様なサービスを提供すると考えられる。表2.1は、各サービスごとに、実施・非実施別に職員数の平均をまとめたものである。表から分かるのは、規模の大きな図書館でこれらサービスが取り込まれる傾向が強いことである。

表 2.1 サービス実施と平均職員数（人）

	実施	非実施
ビジネス情報	21.0	11.1
健康・医療情報	18.4	12.7
法律情報	22.9	12.0
行政支援	17.9	13.1

この傾向は平均職員数5人ずつの階級に分けて実施率を見るとより明確になる。次の図 2.1 からは、図書館の平均職員数が多くなるにしたがって実施率は上昇していくことが分かる。

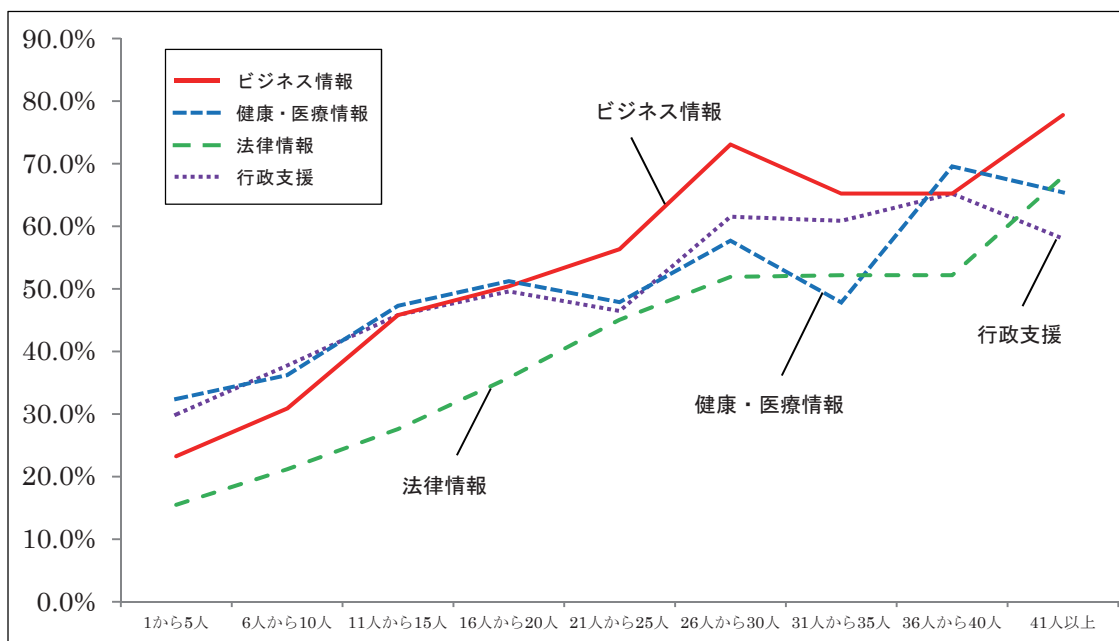


図 2.1 職員数ごとの実施率

次に、各サービスを構成する事業（サービス内容）を基準に、図書館の規模との関係を検討する。ここでは、選択肢として示した事業を実施していると回答した図書館の平均職員数を算出した。

表 2.2 実施事業（サービス内容）と平均職員数（人）

事業	サービス	平均職員数		
		ビジネス情報	健康・医療情報	法律情報
関連資料を他分野より積極的に収集している		23.2	16.6	20.4
特別のコーナーを設けている		23.0	18.0	19.3
資料リスト、パスファインダー、リンク集を提供している		33.5	30.8	36.6
オンラインデータベースを提供している		33.5	30.9	30.7
オンラインデータベースの講習会を開催している		37.4	42.3	39.4
セミナー、シンポジウム等を開催している		37.0	25.8	38.2
関係機関の利用案内、イベント情報等を提供している		22.9	19.8	17.5
関係機関と提携して相談会等を開催している		34.7	29.9	25.3
特別のレファレンス窓口を設けている		32.0	67.0	67.0
その他		22.1	23.3	20.0

全体に、講習会やセミナーなどのイベント開催、データベースやパスファインダーの整備、レファレンスの窓口設置等は比較的規模の大きな図書館で取り込まれている。それに対して、関連資料の積極的収集やイベント情報等の提供は規模の小さな図書館でも取り込まれていた。イベントや二次資料の整備等、比較的人的リソースを必要とするサービスは規模の大きな図書館でないと取り組

むのが難しいのに対して、コレクション構築の一環として行える活動（関連資料の積極的収集）や、比較的容易に行える活動（イベント情報の提供）は、規模の小さな図書館でも取り組まれているようである。

行政支援については、質問事項が異なるため次の表 2.3 で示した。自治体職員専用ウェブサイトの設置、行政職員対象の図書館活用講座・研修の開催などは、比較的規模の大きな図書館で取り組まれていた。それに対して、行政職員対象のリクエストサービスや、行政職員対象のサービスポイントの設置、庁内資料搬送便等による資料提供は規模の小さな図書館でも実施されていた。従来の図書館サービスの枠を超える事業については、比較的規模の大きな図書館で実施される一方、従来型の図書館サービスの枠内にある事業については、規模の小さな図書館でも実施される傾向にあると言えそうである。

表 2.3 実施事業（サービス内容）と平均職員数（行政支援）（人）

事業（サービス内容）	職員数
行政職員対象の貸出を特別に行っている	18.9
行政職員対象の複写を特別に行っている	18.3
行政職員対象のレファレンスを特別に行っている	21.9
庁内資料搬送便等による資料提供	18.2
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	17.6
資料リスト、パスファインダー、リンク集を提供している	23.4
行政職員対象の図書館活用講座や研修を実施している	28.0
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	30.8
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	18.1
その他	19.6

次に貸出密度<sup>1</sup>との関係を見る。これまで、公立図書館の活動の主要な指標の一つが貸出密度であったことから、その指標との関連を検討してみたい。結果は表 2.4 のとおり、実施館の平均貸出密度は、全般に実施している図書館の方が高い（なお、貸出述べ冊数は、『日本の図書館 統計と名簿 2014』<sup>2</sup>を参考にした）。

表 2.4 実施館、非実施館ごとに見た平均貸出密度

	実施館	非実施館
ビジネス情報	5.9	4.8
健康・医療情報	5.8	4.9
法律情報	6.0	5.0
行政支援	5.9	4.8

次に、図書館の運営形態について検討する。今回、運営形態は、「自治体職員のみ」「自治体職員中心（一部委託又は一部指定管理者）」「委託又は指定管理」「PFI 事業者」「その他」に分けて質問している。しかし、PFI、その他と回答した図書館は少ないためあまり参考にならない。例えば、ビジネス情報について「PFI 事業者」では 100%の図書館が実施であるが、回答館数が 4 館と少なく、職員数が平均で 40 名と多い。このため、本調査の報告では「PFI 事業者」及び分析結果の解釈が難しい「その他」は除くこととする。

しかし、この場合でも運営形態ごとに、平均職員数が異なることが問題となる。例えば、ビジネス情報に関わるサービスを実施している図書館において、「自治体職員中心」の平均職員数は 26.2 人であるのに対し、「自治体職員のみ」「委託又は指定管理者」は、それぞれ 13.4 人、13.9 人となる。この場合、運営形態をそのまま分析すると、規模の影響がどの程度出ているか分からないため、

<sup>1</sup> 貸出密度とは、一定期間における貸出延べ冊数をサービス人口で割った値のことである。ここでは 2013 年度における図書館の貸出延べ冊数を、自治体の人口で除して求めた。

<sup>2</sup> 日本図書館協会図書館調査事業委員会編。日本の図書館：統計と名簿 2014。日本図書館協会，2015。

職員数を5人毎の階級に分け4サービスの実施率を分析した。結果、全体に実施率は運営形態によってではなく、職員数に依っていた。図2.2はビジネス情報について見たものだが、運営形態にはあまり影響を受けず職員数の多寡にしたがって実施率が変化していることが分かる。

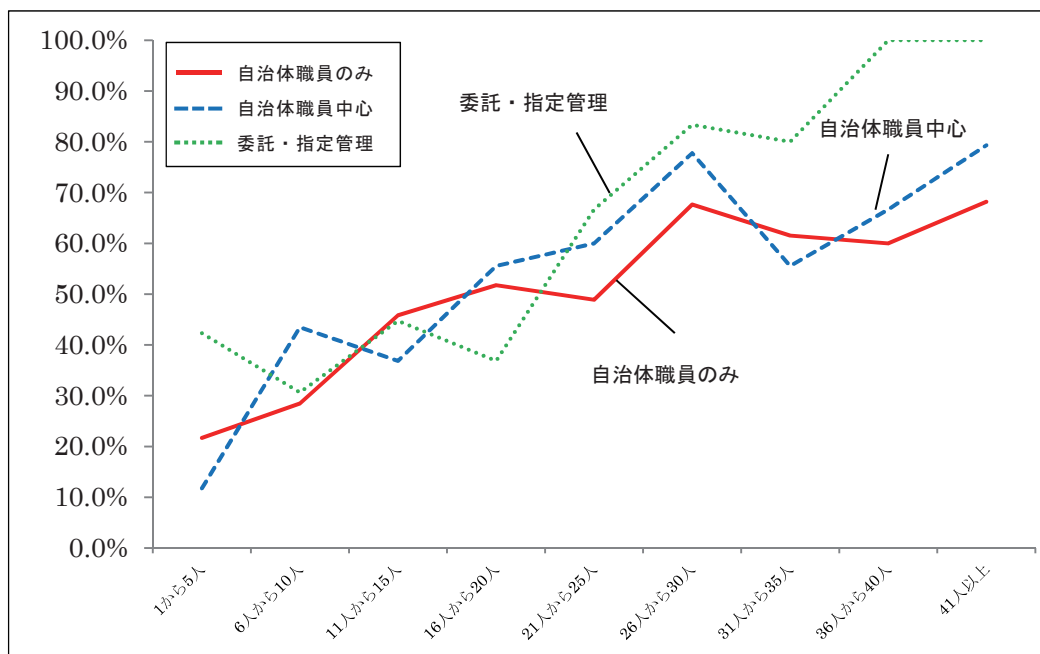


図 2.2 平均職員数と運営形態ごとの実施率 (ビジネス情報)

地域性はどうかであろうか。各サービスについて、県ごとに実施率を算出した。以下、4つのサービスごとに検討しよう。

(ビジネス情報)

ビジネス情報について実施率の高い県は順番に、鳥取県(72.2%)、東京都(70.2%)、大分県(62.5%)、山口県(58.8%)、愛知県(56.3%)である。逆に低いのは、長崎県(15.8%)、和歌山県(16.7%)、広島県(18.2%)、富山県(20.0%)、奈良県(20.8%)である(表2.5参照)。

表 2.5 都道府県ごとの実施率 (ビジネス情報) (%)

都道府県	実施率	都道府県	実施率	都道府県	実施率	都道府県	実施率
北海道	27.8	東京都	70.2	滋賀県	47.4	香川県	38.5
青森県	27.3	神奈川県	42.3	京都府	25.0	愛媛県	50.0
岩手県	50.0	新潟県	30.4	大阪府	46.7	高知県	39.1
宮城県	52.4	富山県	20.0	兵庫県	40.5	福岡県	48.1
秋田県	55.6	石川県	26.3	奈良県	20.8	佐賀県	47.1
山形県	31.8	福井県	23.5	和歌山県	16.7	長崎県	15.8
福島県	26.7	山梨県	45.0	鳥取県	72.2	熊本県	52.0
茨城県	35.1	長野県	41.5	島根県	40.0	大分県	62.5
栃木県	26.3	岐阜県	44.1	岡山県	32.0	宮崎県	55.6
群馬県	43.5	静岡県	52.9	広島県	18.2	鹿児島県	23.3
埼玉県	45.8	愛知県	56.3	山口県	58.8	沖縄県	39.1
千葉県	44.7	三重県	33.3	徳島県	21.1		

県の実施率とモデル図書館の存在の関係はどうかであろうか。2014年度の報告書にあったように、多くの図書館が参考にした図書館は、都道府県立図書館としては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、鳥取県立図書館であった。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



館などであった。

実施率の高い県では、東京都、鳥取県などでモデル図書館が存在するが、それ以外の県には見られない。一方、実施率の低い県では、モデル的な図書館は見られない。モデル図書館の存在は実施率にプラスに作用しているが強く影響するとまでは言えそうにない。

### (健康・医療情報)

次に健康・医療情報について検討する。まず地域性はどうか(表 2.6 参照)。実施率の高い県は順番に、大分県 (75.0%)、香川県 (69.2%)、大阪府、鳥取県、宮崎県 (以上 66.7%) である。逆に低いのは、新潟県 (21.7%)、熊本県 (24.0%)、群馬県 (26.1%)、福島県 (26.7%)、石川県、長崎県 (ともに 31.6%) である。

表 2.6 都道府県ごとの実施率 (健康・医療情報) (%)

都道府県	実施率	都道府県	実施率	都道府県	実施率	都道府県	実施率
北海道	38.1	東京都	49.1	滋賀県	47.4	香川県	69.2
青森県	31.8	神奈川県	42.3	京都府	35.0	愛媛県	43.8
岩手県	34.6	新潟県	21.7	大阪府	66.7	高知県	47.8
宮城県	47.6	富山県	33.3	兵庫県	40.5	福岡県	48.1
秋田県	55.6	石川県	31.6	奈良県	33.3	佐賀県	41.2
山形県	40.9	福井県	58.8	和歌山県	38.9	長崎県	31.6
福島県	26.7	山梨県	55.0	鳥取県	66.7	熊本県	24.0
茨城県	43.2	長野県	37.7	島根県	33.3	大分県	75.0
栃木県	42.1	岐阜県	38.2	岡山県	56.0	宮崎県	66.7
群馬県	26.1	静岡県	47.0	広島県	22.7	鹿児島県	40.0
埼玉県	33.9	愛知県	45.8	山口県	52.9	沖縄県	43.5
千葉県	44.7	三重県	57.1	徳島県	42.1		

県の実施率とモデル図書館の存在の関係はどうか。多くの図書館が参考にしたのは、東京都立中央図書館、鳥取県立図書館、横浜市立図書館、長崎市立図書館であった。実施率を見ると鳥取県は高かったが、長崎県は長崎市立図書館があるにも関わらず、実施率は低かった。

### (法律情報)

次に法律情報について検討する(表 2.7 参照)。実施率の高い県は順番に、東京都 (52.6%)、山梨県、鳥取県 (ともに 50.0%)、栃木県 (47.4%)、愛知県 (45.8%) である。逆に低いのは、青森県 (4.5%)、鹿児島県 (10.0%)、長崎県 (10.5%)、奈良県 (12.5%)、島根県 (13.3%) である。

表 2.7 都道府県ごとの実施率 (法律情報) (%)

都道府県	実施率	都道府県	実施率	都道府県	実施率	都道府県	実施率
北海道	22.7	東京都	52.6	滋賀県	42.1	香川県	23.1
青森県	4.5	神奈川県	42.3	京都府	25.0	愛媛県	25.0
岩手県	38.5	新潟県	17.4	大阪府	40.0	高知県	26.1
宮城県	38.1	富山県	33.3	兵庫県	29.7	福岡県	25.0
秋田県	16.7	石川県	15.8	奈良県	12.5	佐賀県	17.6
山形県	31.8	福井県	29.4	和歌山県	22.2	長崎県	10.5
福島県	20.0	山梨県	50.0	鳥取県	50.0	熊本県	20.0
茨城県	32.4	長野県	22.6	島根県	13.3	大分県	43.8
栃木県	47.4	岐阜県	14.7	岡山県	16.0	宮崎県	22.2
群馬県	30.4	静岡県	41.2	広島県	22.7	鹿児島県	10.0
埼玉県	32.2	愛知県	45.8	山口県	17.6	沖縄県	21.7
千葉県	42.1	三重県	23.8	徳島県	21.1		

県の実施率とモデル図書館の存在の関係はどうであろうか。多くの図書館が参考にしたのは、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。実施率を見ると、それらの図書館が所在する東京都、鳥取県、神奈川県はいずれも高い値だった。モデル的図書館の存在が、実施率と関係がありそうである。

(行政支援)

最後に、行政支援について地域性はどうか(表 2.8 参照)。実施率の高い県は順番に、滋賀県(73.7%)、三重県、鳥取県(ともに 66.7%)、愛媛県(62.5%)、神奈川県(57.7%)である。逆に低いのは、青森県(9.1%)、香川県(15.4%)、徳島県(15.8%)、群馬県(21.7%)、広島県(22.7%)である。

表 2.8 都道府県ごとの実施率(行政支援)(%)

都道府県	実施率	都道府県	実施率	都道府県	実施率	都道府県	実施率
北海道	34.0	東京都	50.9	滋賀県	73.7	香川県	15.4
青森県	9.1	神奈川県	57.7	京都府	35.0	愛媛県	62.5
岩手県	38.5	新潟県	39.1	大阪府	53.3	高知県	30.4
宮城県	47.6	富山県	40.0	兵庫県	51.4	福岡県	51.9
秋田県	44.4	石川県	31.6	奈良県	45.8	佐賀県	41.2
山形県	31.8	福井県	35.3	和歌山県	27.8	長崎県	36.8
福島県	36.7	山梨県	55.0	鳥取県	66.7	熊本県	44.0
茨城県	32.4	長野県	41.5	島根県	33.3	大分県	56.3
栃木県	42.1	岐阜県	44.1	岡山県	40.0	宮崎県	38.9
群馬県	21.7	静岡県	50.0	広島県	22.7	鹿児島県	43.3
埼玉県	37.3	愛知県	41.7	山口県	41.2	沖縄県	43.5
千葉県	47.4	三重県	66.7	徳島県	15.8		

県の実施率とモデル図書館の存在の関係はどうであろうか。視察を行った図書館は少なく、そのため視察された図書館も少なかった。その中で東京都立中央図書館、横浜市立図書館が比較的多かった。実施率を見ると、神奈川県は比較的高かった。また、『これからの図書館像』<sup>3</sup>で取りあげられた鳥取県も高かった。以上よりモデル的図書館の存在は一定程度、実施率に影響を与えていると言えそうである。

最後に、都道府県立図書館の関与という観点から、都道府県立図書館による研修等の実施の有無との関係を見てみる(表 2.9 参照)。結果、都道府県立図書館で研修を実施している場合、県内のサービス実施率が高い傾向にあることが分かった。ただし、この結果は、地域内の図書館がサービスに積極的に取り組んでいることが、県の研修事業企画に影響を与えたことも否定はできないことに留意が必要である。

表 2.9 都道府県立図書館の研修実施と県内サービス実施率(%)

	研修実施	研修非実施
ビジネス情報	47.9	33.5
健康・医療情報	48.7	40.9
法律情報	35.4	24.9
行政支援	48.4	40.6

<sup>3</sup> これからの図書館の在り方検討協力者会議。これからの図書館像：地域を支える情報拠点をめざして(報告), 2006.



## <分析から分かったこと>

- 規模の大きな図書館ほど課題解決支援に関わるサービスを実施する傾向があった。
- 人的、予算的リソースを必要とする事業は規模の大きな図書館で実施される傾向が強く、図書館の日常的サービスの延長で行える事業は規模の小さな図書館でも取り組まれていた。
- サービスを実施している図書館の方が平均貸出密度は高かった。
- サービスの実施と運営形態には顕著な関係は見られなかった。
- 地域によって積極的にサービスを実施するところとそうでないところが見られた。
- モデル的な図書館は、都道府県内の実施率に一定の影響を与えられる。
- 都道府県立図書館による研修が実施されている場合、県内のサービス実施率は高い傾向にある。

## (2) 実施事業数

### <2014 年度調査から分かったこと>

- ビジネス情報で実施していた事業は「特別のコーナーを設置」「関係機関の利用案内」「イベント情報等」の順に多かった。
- 健康・医療情報では「特別のコーナーを設置」「関連資料を他分野より積極的に収集」「関係機関の利用案内」の順に多かった。
- 法律情報では「オンラインデータベースを提供」「関係機関の利用案内、イベント情報等」「関連資料を他分野より積極的に収集」の順に多かった。
- 行政支援では「行政職員対象の資料」「行政職員対象の複写」「行政職員対象のレファレンス」の順に多かった。

(1) では実施の有無と、それらに関係すると推測される要因を検討した。(2) では、実施しているサービスの多寡と関係する要因を検討する。なお、ここでは、サービスを構成するものを「事業」と呼ぶことにする。図で示せば「ビジネス情報」がサービスで、それを構成する「セミナー等を開催」が事業に該当する(図 2.3 参照)。

検討する要因は規模、コーナー設置、運営形態などである。また、1館当たりの平均実施事業数、県ごとの平均実施事業数についても検討する。

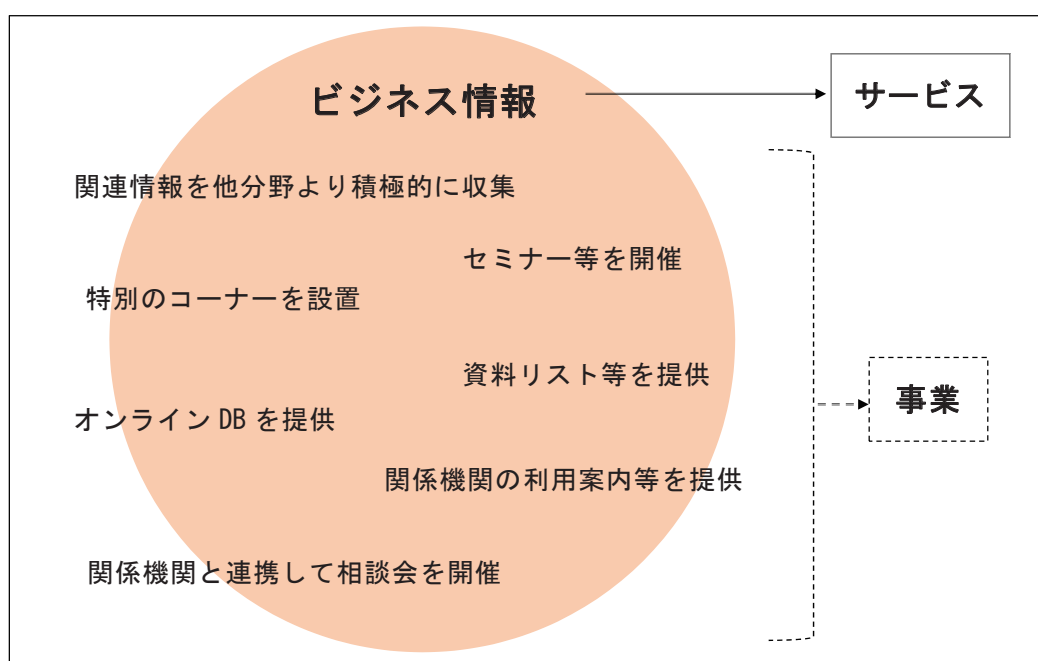


図 2.3 サービスと事業の関係

<明らかにすること>

- 図書館の規模と実施事業数に関係はあるか。
- コーナー設置と実施事業数に関係はあるか。
- 運営形態と実施事業数に関係はあるか。
- 地域（都道府県）により実施事業数に違いがあるか。

まず、図書館の規模との関係について検討する。実施している事業数と規模との関係はあるだろうか。各サービスについて、規模を職員数に代表させ、実施事業数との関係を折れ線グラフにしたものが図 2.4 である。実施事業数の多寡について着目すると、非常に緩やかではあるが、職員数が多くなると実施事業数が多くなる傾向にあることを読み取れる。この傾向はビジネス情報、法律情報、健康・医療情報、行政支援の順に強かった（相関係数<sup>4</sup>による）。

以上の結果は、全体として、比較的規模の大きな図書館、特に人的資源の充実した図書館ほど、多くの事業を実施する傾向にあることを示している。

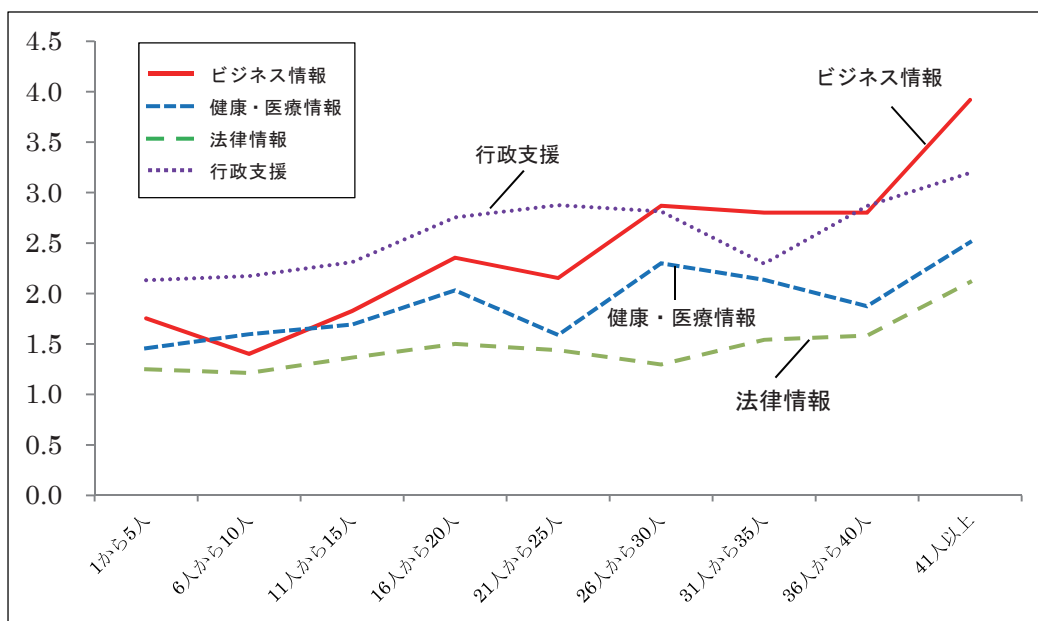


図 2.4 職員数と実施事業数の関係

コーナー設置の有無は実施する事業数と関係していると考えられる。なぜなら、コーナー設置は図書館としてのサービス推進の姿勢を反映したものと考えられるためである。分析では、コーナー設置も含めて事業数を数えた（行政支援についてはコーナー設置を尋ねていない）。

結果、コーナーを設置していると回答した図書館における事業数は、コーナーを設置していない図書館を上回っている（表 2.10 参照）。このことは、コーナーを設置している場合、他の事業を実施する傾向が強くなるが、そうでない場合、少ししか実施していないことを意味している。ただし、コーナー設置も含めた数値であることを考えると、ビジネス情報以外は、コーナー設置にプラスして1つ程度の事業しか行っていない。

表 2.10 コーナー設置と実施事業数

	設置	非設置
ビジネス情報	3.0	1.4
健康・医療情報	2.3	1.4
法律情報	2.2	1.4

<sup>4</sup> 相関係数とは、一方が変化すればもう一方も変化するような変数の関係の程度を表す。必ずプラス1からマイナス1の間の値をとり、0よりも大きい場合は、一方が増えればもう一方も増える。

次に、図書館の運営形態で比較してみる。ビジネス情報で見ると「自治体職員のみ」の図書館では2.2、「自治体職員中心」（一部委託又は指定管理者）は2.5、「委託又は指定管理者中心」は2.0である。「自治体職員中心」の図書館が最も数が多い。しかし「自治体職員中心」は3形態の中で最も職員数が多いため規模が影響を与えている可能性も考えられる。そこで、職員数の段階ごとに図にした。図2.5はビジネス情報であるが、運営形態によって実施事業数に大きな違いは見られない。このことは、他の3つのサービスについても同様である。以上より運営形態によるもの比べて、規模による影響の方が大きいことが示唆される。

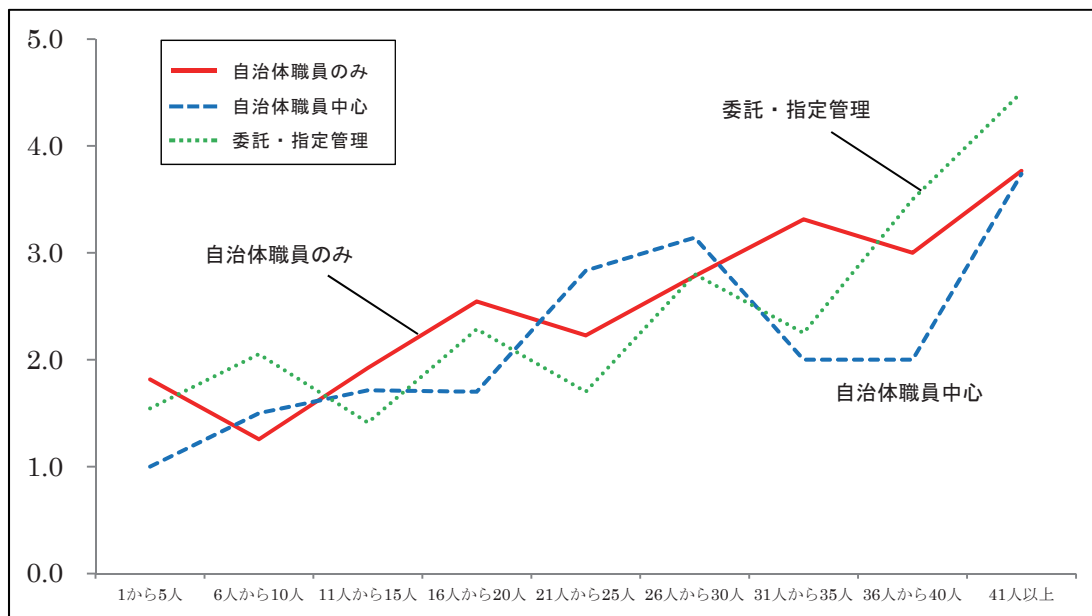


図 2.5 運営形態と実施事業数 (ビジネス情報)

都道府県別に見る。ここでは、非実施館は除き、実施館平均でいくつの事業を行っているかを県ごとに検討した。それぞれのサービスについて結果を検討する。

### (ビジネス情報)

まず、ビジネス情報については、全体に中国四国地方の県の平均事業数が多かった(表 2.11 参照)。一方、サービス実施率の高かった東京都や愛知県などは、平均事業数がそれほど多くなかった。これは、多くの図書館がサービスを行っている地域ほど、事業実施数の少ない規模の小さな図書館が相対的に多くなり、結果として平均事業数が少なくなると考えられそうである。

表 2.11 都道府県ごとの平均事業実施数 (ビジネス情報)

都道府県	実施数	都道府県	実施数	都道府県	実施数	都道府県	実施数
北海道	1.89	東京都	3.00	滋賀県	1.67	香川県	3.60
青森県	2.33	神奈川県	2.27	京都府	2.00	愛媛県	3.13
岩手県	2.08	新潟県	3.00	大阪府	2.36	高知県	1.33
宮城県	1.82	富山県	1.67	兵庫県	1.87	福岡県	2.00
秋田県	1.20	石川県	1.80	奈良県	1.20	佐賀県	1.88
山形県	1.71	福井県	2.75	和歌山県	1.00	長崎県	4.33
福島県	2.38	山梨県	1.56	鳥取県	3.08	熊本県	2.00
茨城県	2.15	長野県	2.05	島根県	1.83	大分県	2.10
栃木県	2.40	岐阜県	2.07	岡山県	2.88	宮崎県	1.50
群馬県	1.50	静岡県	2.72	広島県	5.00	鹿児島県	1.71
埼玉県	2.11	愛知県	2.15	山口県	2.40	沖縄県	2.33
千葉県	2.59	三重県	1.86	徳島県	3.00		

(健康・医療情報)

次に健康・医療情報について検討する。表 2.12 のとおり、広島県が最も多く、続いて神奈川県、鳥取県、滋賀県、愛媛県の順となっている。

表 2.12 都道府県ごとの平均事業実施数 (健康・医療情報)

都道府県	実施数	都道府県	実施数	都道府県	実施数	都道府県	実施数
北海道	1.59	東京都	2.07	滋賀県	2.56	香川県	2.11
青森県	1.86	神奈川県	2.73	京都府	1.71	愛媛県	2.43
岩手県	1.89	新潟県	2.40	大阪府	2.30	高知県	1.73
宮城県	1.30	富山県	1.20	兵庫県	1.47	福岡県	1.68
秋田県	1.50	石川県	1.33	奈良県	1.63	佐賀県	1.57
山形県	1.44	福井県	1.30	和歌山県	1.57	長崎県	1.83
福島県	1.50	山梨県	1.91	鳥取県	2.67	熊本県	1.50
茨城県	1.56	長野県	1.50	島根県	1.40	大分県	1.92
栃木県	1.63	岐阜県	1.85	岡山県	1.86	宮崎県	2.42
群馬県	1.00	静岡県	1.50	広島県	3.20	鹿児島県	1.83
埼玉県	1.90	愛知県	1.73	山口県	1.33	沖縄県	1.60
千葉県	2.29	三重県	1.42	徳島県	1.50		

(法律情報)

次に法律情報について検討する。表 2.13 のとおり、神奈川県、長崎県、新潟県で事業実施数が多かった。一方、1.0のところも多かった。ここでは、実施図書館のみの平均値を算出しているため、1.0は県内のすべての図書館が1つしか事業をしていないことを意味している。

表 2.13 都道府県ごとの平均事業実施数 (法律情報)

都道府県	実施数	都道府県	実施数	都道府県	実施数	都道府県	実施数
北海道	1.36	東京都	1.93	滋賀県	1.50	香川県	2.00
青森県	1.00	神奈川県	2.55	京都府	1.00	愛媛県	1.75
岩手県	1.40	新潟県	2.25	大阪府	1.67	高知県	1.33
宮城県	1.00	富山県	1.40	兵庫県	1.27	福岡県	1.54
秋田県	1.33	石川県	1.00	奈良県	1.33	佐賀県	1.33
山形県	1.14	福井県	1.40	和歌山県	1.00	長崎県	2.50
福島県	1.17	山梨県	1.50	鳥取県	2.00	熊本県	1.20
茨城県	1.25	長野県	1.33	島根県	1.50	大分県	1.57
栃木県	1.11	岐阜県	1.20	岡山県	1.50	宮崎県	1.00
群馬県	1.14	静岡県	1.36	広島県	1.20	鹿児島県	1.00
埼玉県	1.58	愛知県	1.36	山口県	1.00	沖縄県	1.00
千葉県	1.69	三重県	1.20	徳島県	1.25		

### (行政支援)

最後に行政支援について検討する。結果、青森県、大阪府、佐賀県で実施数が多かった（表 2.14 参照）。

表 2.14 都道府県ごとの平均事業実施数（行政支援）

都道府県	実施数	都道府県	実施数	都道府県	実施数	都道府県	実施数
北海道	1.97	東京都	2.59	滋賀県	2.14	香川県	3.00
青森県	3.50	神奈川県	3.20	京都府	2.29	愛媛県	2.80
岩手県	2.70	新潟県	2.56	大阪府	3.31	高知県	1.71
宮城県	2.20	富山県	2.50	兵庫県	1.89	福岡県	2.07
秋田県	2.63	石川県	2.17	奈良県	2.27	佐賀県	3.29
山形県	3.00	福井県	2.67	和歌山県	1.80	長崎県	2.57
福島県	2.00	山梨県	2.36	鳥取県	1.75	熊本県	1.73
茨城県	2.58	長野県	2.68	島根県	1.80	大分県	2.22
栃木県	3.13	岐阜県	2.47	岡山県	2.50	宮崎県	3.14
群馬県	2.40	静岡県	2.41	広島県	1.80	鹿児島県	2.77
埼玉県	3.00	愛知県	2.55	山口県	2.86	沖縄県	2.50
千葉県	2.94	三重県	2.00	徳島県	2.67		

#### <分析から分かったこと>

- ・規模の大きな図書館ほど平均実施事業数が多いという傾向が見られた。
- ・コーナー設置と実施事業数についてはサービスで違いが見られ、ビジネス情報ではコーナー設置が多く、事業実施に結びついていた。
- ・運営形態と実施事業数には明確な関係は見られなかった。
- ・地域（都道府県）により実施事業数に違いが見られた。

### (3) 名称付与

#### <2014 年度調査から分かったこと>

- ・サービスを実施している図書館のうち、特段、名称を付けずに関連のサービスを実施している図書館が多かった。
- ・いずれのサービスについても名称を付けたのは比較的最近になってからであった。
- ・名称を付与することによる効果としては「利用者の認知度が上がった」「職員全体が取組の意識を共有できた」「広報に役立った」などが多かった。

ここでは、名称を付けている図書館と、付けていない図書館について、どのような特徴があるのかを把握する。また、名称を付与することが、図書館にどのような効果をもたらしたのかについてもより詳細に検討する。

#### <明らかにすること>

- ・名称を付けている図書館と規模には関係はあるか。
- ・コーナー設置と名称付与には関係はあるか。
- ・名称付与の観点から見たとき、サービス開始年と、職員数及び事業数には関係はあるか。
- ・名称付与と分館での実施には関係はあるか。

何らかのサービスを実施している図書館のうち、サービスに名称を付けている図書館を調査した。結果、全体に名称を付けてサービスを実施している図書館は、ビジネス情報、健康・医療情報、行政支援、法律情報の順番に多かった（表 2.15 参照）。しかし、全体的に名称を付けずに実施している図書館が多数を占めた。

表 2.15 名称を付与している図書館（館）

	サービス実施館	付与	付与せず	無回答
ビジネス情報	525	169 (32.2%)	315 (60.0%)	41 (7.8%)
健康・医療情報	552	145 (26.3%)	359 (65.0%)	48 (8.7%)
法律情報	383	19 (3.4%)	310 (56.2%)	42 (7.6%)
行政支援	548	41 (7.5%)	414 (75.5%)	93 (17.0%)

規模の観点から見てみると、名称を付与している図書館の平均職員数は、名称を付与していない図書館より多かった（表 2.16 参照）。図書館の計画や方針としてサービス提供を明確化している図書館では名称を付与することが多いと考えられる。分析の結果からは、そうした図書館は規模の大きな図書館であることが示唆される。

表 2.16 名称付与と規模（人）

	付与	付与せず
ビジネス情報	26.0	18.4
健康・医療情報	21.7	17.4
法律情報	28.1	22.6
行政支援	30.0	17.4

名称付与とコーナー設置の関係はどうか。コーナーを設置している図書館の中で、名称を付与している図書館について表 2.17 に整理した。結果、ビジネス情報と健康・医療情報では、コーナーを設置している図書館で名称を付ける傾向が見られた。しかし、法律情報では、コーナーがあっても名称を付けないところも多く見られた。データベースの提供など限定的な事業しか提供していないことなども影響していると考えられる。

表 2.17 コーナーの有無と名称付与（館）

	コーナーあり		コーナーなし	
	付与	付与せず	付与	付与せず
ビジネス情報	160	97	9	239
健康・医療情報	134	122	11	250
法律情報	14	31	5	291

名称を付与している図書館について、規模とサービス開始時期の関係について検討する。この分析の目的は、名称を付与して実施する図書館が、どのような図書館（特に規模との関係で）に変化しているかを明らかにするためである。なお、ここでは名称付与の時期に着目するが、実際には多くの図書館は名称を付与せずにサービスを実施していることも考えられることに留意が必要である。

図 2.6 のとおり、ビジネス情報、行政支援では、名称を付与する図書館が規模の大きな図書館から規模の小さい図書館に移行している様子が見取れる。健康・医療情報についても初期を除けば、同様の傾向が見られる。全体としては、規模の大きな図書館から取り込まれ、次第に規模の小さな図書館に広がっている傾向を読み取ることができそうである。



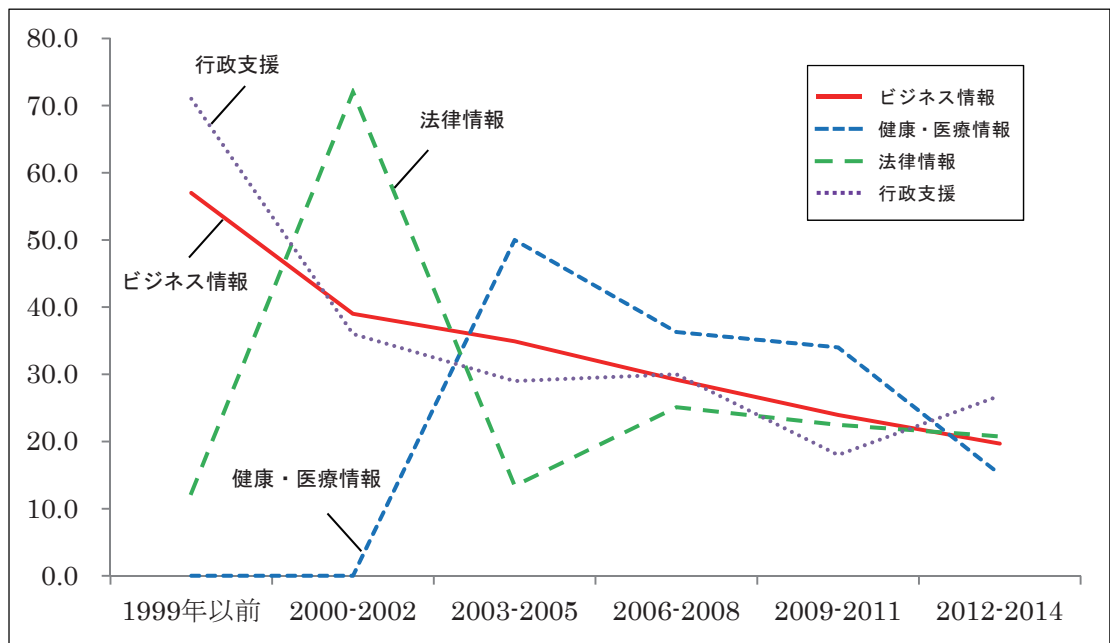


図 2.6 サービス開始時期と平均職員数

次に、サービスの実施状況についても見てみよう(図 2.7 参照)。明確な傾向は読み取りにくいですが、行政支援を除くと、全体に早い時期に始めた図書館は、あまり多くの事業を実施していないが、その後、多くの事業を実施するようになり、次第に減少する、というパターンが見られる。このことは、なにを意味しているのか。最初期に取り組む図書館は、まだサービスに関わる情報が限定されており、どのようなサービスを実施すればよいのかわからないが、サービスを実施する図書館が増えてくると、次第にサービスに関わる情報が普及し、その情報に基づいて多くの事業を実施する図書館が出現する。しかし、上で見たように、サービスを実施する図書館が次第に規模の小さな図書館に移行するにしたがって、自らの経営資源に即した事業を実施する図書館が増えてくる、と仮説的に説明できよう。

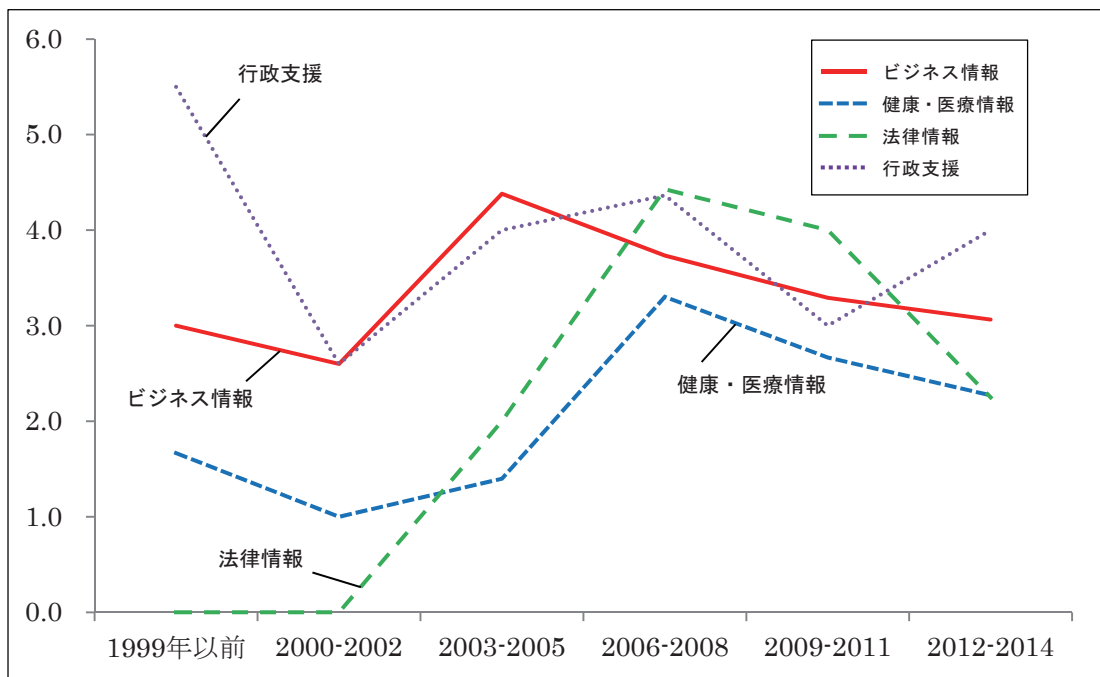


図 2.7 サービス開始時期と平均実施事業数



中央館以外（以下「分館」）の実施についてはどうであろうか。ここでは、分館で名称を付与して実施している図書館について、中央館との関係を分析する。

表 2.18 のとおり、すべてのサービスにおいて、中央館で名称を付与してサービスを実施するところが多く、また、同一自治体の中央館が実施せず分館が単独で実施するところは、きわめて少数であることがわかる。このことは、これらの課題解決支援サービスは中央館がイニシアチブをとって取り組まれており、そうした自治体の中には分館にサービスを拡大している図書館がある一方、分館が独自にこのサービスに取り組むことは少ないことを示唆している。

表 2.18 分館の実施状況（館）

	中央館	分館	中央館非実施分館
ビジネス情報	169	54	16
健康・医療情報	145	46	16
法律情報	19	5	3

次に、名称を付けてサービスを開始した時期をもとに、累積度数分布を描いた。これを見ることで、サービスの普及状況を知ることができる。図 2.8 から、法律情報を除き近年においても依然としてそれぞれのサービスに新たに取り組む図書館が増えていることが分かる。法律情報については、他のサービスと比較して伸びが緩やかとなっている。

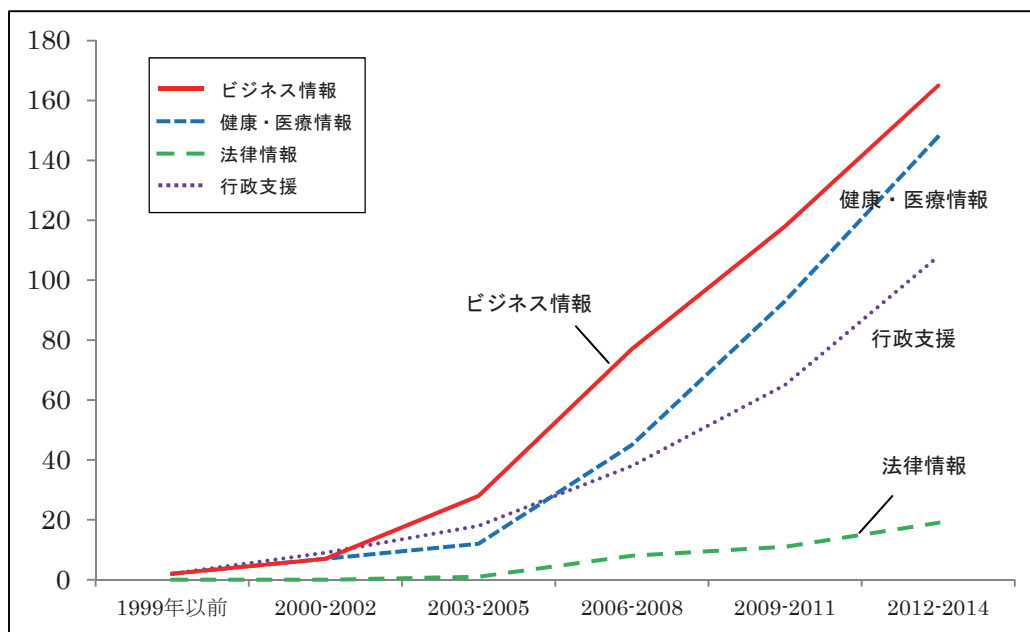


図 2.8 4つのサービスの累積度数分布

### <分析から分かったこと>

- 全般的に名称を付けている図書館は規模が大きかった。
- ビジネス情報、健康・医療情報ではコーナーを設置し、名称を付けている図書館が多かったが、法律情報では名称を付けない図書館の方が多かった。
- 名称付与という観点から見ると、サービスを実施する図書館は、規模の大きな図書館から、小さな図書館に移行する傾向が見られた。
- 名称付与してサービスをする図書館は中央館に多く、分館で名称を付けている図書館の多くは中央館でも名称を付けて実施していた。

#### (4) 利用状況に影響を与える要因

<2014年度調査から分かったこと>

- ビジネス情報、健康・医療情報、法律情報において、コーナーの利用状況は、「比較的良好に利用されている」が最も多い。
- ビジネス情報、法律情報では、「あまり利用されていない」が次に多いが、健康・医療情報では、「非常によく利用されている」が次に多い。
- 行政支援では、「あまり利用されていない」が最も多く、次いで「比較的良好に利用されている」が多い。

ここでは、コーナー、サービスの利用に影響を与える要因について分析を行う。特に、名称付与の効果と、広報活動の実施との関係について分析を深める。

<明らかにすること>

- コーナー（行政支援については事業）の利用状況と名称付与に関係はあるか。
- コーナー（行政支援については事業）の利用状況と広報活動に関係はあるか。

コーナーの利用状況と名称付与との関係について分析する。表 2.19 は、各サービスの利用状況と、名称の付与・非付与の関係を表にしたものである。例えば、ビジネス情報について見ると、名称を付与した図書館のうち、「非常によく利用されている」と回答した図書館数が 15 館であることを表している。ここでは、分かりやすくするために、付与と非付与の比（付与÷非付与）を「比」という項目で示している。この値が大きいほど、付与している図書館が相対的に多いことを表している。

表 2.19 名称の付与と利用状況（館）

利用状況 \ 名称	ビジネス情報			健康・医療情報			法律情報		
	付与	非付与	比	付与	非付与	比	付与	非付与	比
非常によく利用されている	15	9	1.7	22	17	1.3	0	2	0.0
比較的良好に利用されている	120	73	1.6	104	119	0.9	13	21	0.6
あまり利用されていない	27	23	1.2	10	11	0.9	3	39	0.1
利用されていない	0	0	—	0	0	—	0	3	—

法律情報については、「非常によく利用されている」と「比較的良好に利用されている」が逆転しているが、全体には、名称を付与している図書館のほうが、よく利用される傾向にあることが読みとれる。

次に、コーナーの利用状況と実施広報活動について分析をした。結果は以下のとおりだった（表 2.20 参照）。表中の数字は、利用状況ごとに、実施している広報活動数を 7 種の選択肢から選んだ数の平均値である。（「—」は回答のなかったことを表す。以下同様。）

表 2.20 コーナーの利用状況と平均広報活動数

	ビジネス情報	健康・医療情報	法律情報
非常によく利用されている	1.0	0.4	0.5
比較的良好に利用されている	0.8	0.8	0.8
あまり利用されていない	1.0	1.2	0.4
利用されていない	—	—	0.0

積極的に広報活動を行っている場合、広報の方法は多様化し、数値は大きくなると考えられる。その効果が見られるのであれば、利用状況に反映されると考えられるが、表からは、あまり一貫した状況は見られなかった。

しかし、個別の広報の状況と、利用状況を見てみると、3 サービスで一貫していたのは「非常によく利用されている」と回答した図書館では、何らかの広報活動を行っており、「特に広報はしてい

ない」と回答した図書館が相対的に少ない点である。ビジネス情報を例にとると、「非常によく利用されている」と回答している図書館のうちで、「特に広報はしていない」と回答した図書館は12.5%にとどまるが、「比較的良好に利用されている」「あまり利用されていない」になるとそれぞれ32.5%、43.1%と上昇する。このことから、広報活動とコーナーの利用状況との間には一定の関係があると推察される。

次に、質問項目の異なる行政支援について、利用状況に影響を及ぼすと考えられる要因との関係から分析を行う。行政支援では、貸出、複写、レファレンスについて利用状況を尋ねている。ここでは、これら3つの事業について、名称付与と広報活動との関係を分析する（表2.21参照）。

まず、名称付与との関係について検討する。ここでも、名称付与と非付与の比（名称付与÷非付与）をとってみる。値が大きいほど名称付与の比率が高いことになる。貸出では非常によく利用されているから順に0.4、0.1、0.1、0であり、名称付与しているほど、よく利用されていることが分かる。しかし、この関係は複写、レファレンスにおいては明確ではない。

表 2.21 事業利用状況と名称の付与（行政支援）（館）

利用状況	名称			貸出			複写			レファレンス		
	付与	非付与	比	付与	非付与	比	付与	非付与	比	付与	非付与	比
非常によく利用されている	5	13	0.4	1	8	0.1	0	7	0			
比較的良好に利用されている	14	134	0.1	9	107	0.1	13	85	0.2			
あまり利用されていない	18	206	0.1	19	190	0.1	17	188	0.1			
利用されていない	0	3	0	5	24	0.2	3	21	0.1			

次に、3つの事業を広報の実施状況の観点から検討する。ここでは、事業の利用状況ごとに、広報活動にかかわる選択肢をいくつ選んだかの平均値を算出した（表2.22参照）。複写では、「非常によく利用されている」と「比較的良好に利用されている」が逆転しているが、それ以外については、利用が多いと回答している図書館ほど、多くの広報活動を実施していることが分かる。

表 2.22 事業利用状況と平均広報活動数

利用状況	広報活動・選択数		
	貸出	複写	レファレンス
非常によく利用されている	1.1	0.5	1.0
比較的良好に利用されている	0.8	0.8	1.0
あまり利用されていない	0.6	0.6	0.6
利用されていない	0.2	0.6	0.4

<分析から分かったこと>

- 各サービスのコーナー（行政支援については事業）は、名称を付与してサービスをしている図書館の方が、そうでない図書館より多く利用される傾向が見られた。
- 各サービスのコーナー（行政支援については事業）は、広報を積極的に行っている図書館の方が、そうでない図書館より多く利用される傾向が見られた。

## (5) サービスを支える体制

<2014 年度調査から分かったこと>

- いずれのサービスにおいても担当している職員数は1名が最も多く、次いで2名であった。
- サービスを支えるために多く行われているのは、「資料収集のための担当者」の配置であり、次いで「研修の実施等職員の能力向上」（行政支援では「資料収集のための規程やガイドライン」が同数）であった。
- 職員の能力向上のための取組としては「都道府県立図書館が主催する研修」「図書館関係団体・機関が開催する研修」への参加が多かった。

ここでは、まず担当職員数の人数について全体的な傾向を把握する。次に、サービスを支えるために何らかのを行っている図書館について、特に規模との観点から特徴を把握する。最後にサービスを支えるために行っていることについて、4つのサービスを比較して検討し、課題解決支援サービスに関わる全体的な特徴を把握する。

<明らかにすること>

- 担当職員は、何名程度配置されているのか。
- サービスを支えるために、組織的な取組を行っている図書館と、そうでない図書館に違いが見られるか。

ビジネス情報の担当職員数について、度数分布表で示した。結果、図 2.9 のとおりである（他のサービスも類似の傾向だった）。ここから、ほとんどの図書館では1名から2名という少人数でサービスを担っていることが分かる。

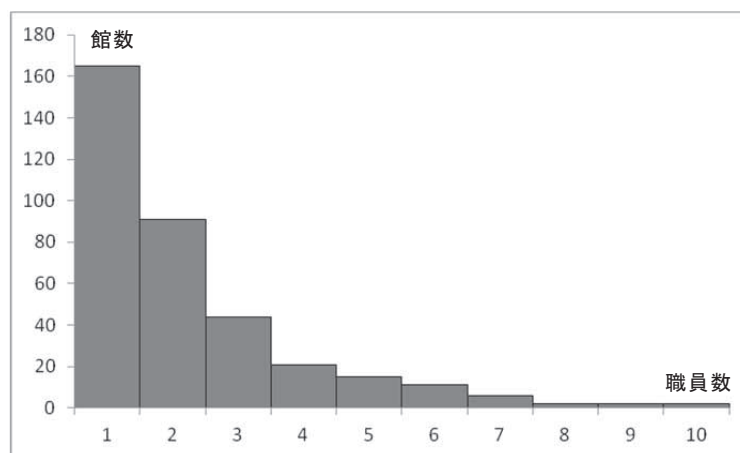


図 2.9 担当職員数ごとの図書館数 (ビジネス情報)

サービスを支えるために、何らかの取組を行っている図書館とそうでない図書館の特徴としては、以下の違いが見られる（表 2.23 参照）。規模については、何らかの取組をしている図書館はそうでない図書館と比較して職員数が多かった。この傾向は、職員の能力向上のために取組を行っているかどうかについても同様であった。全般に規模の大きな図書館では館の体制として一定の取組がなされる一方、規模の小さな図書館では館としての取組は充分なされていないことが示唆される。

表 2.23 サービスを支えるための対策実施をしている図書館の平均職員数 (人)

	図書館としての取組		職員の能力向上	
	実施	未実施	実施	未実施
ビジネス情報	25.9	15.7	25.7	19.1
健康・医療情報	22.8	13.9	25.2	16.0
法律情報	27.3	18.4	30.7	20.0
行政支援	20.3	17.1	—	—

広報（庁内に対する広報及び住民に対する広報）においても、職員の能力向上と同様の傾向が見られた（表 2.24 参照）。

全体として規模の大きな図書館ほど、図書館全体で職員の能力開発、さらに広報面でのなんらかの取組がなされる一方、規模の小さな図書館ではそうした取組がなされない傾向が示唆された。

表 2.24 サービスに係る広報を実施をしている図書館の平均職員数（人）

	庁内向け広報		住民向け広報	
	実施	未実施	実施	未実施
ビジネス情報	22.1	14.1	21.9	17.3
健康・医療情報	18.3	14.7	19.0	15.2
法律情報	21.8	14.6	24.0	18.6
行政支援	20.5	15.8	—	—

#### <分析から分かったこと>

- ・規模の大きな図書館ほど、図書館全体として職員の能力開発、さらに広報面でなんらかの取組がなされる一方、規模の小さな図書館ではそうした取組が十分になされていない。

### （6）他機関との連携

#### <2014 年度調査から分かったこと>

- ・図書館の中には庁内の他部局と連携して事業を実施しているところがある。
- ・図書館の中には民間団体と連携して事業を実施しているところがある。

他機関と積極的に連携をとっている図書館はどのような図書館であろうか。ここでは、他機関との連携の項目に事例を書いた図書館を「連携実施館」、書いていない図書館を「連携非実施館」として分析を進める。

#### <明らかにすること>

- ・連携事業の実施の有無と図書館の規模と関係があるか。
- ・連携事業の実施の有無と図書館の経営形態は関係があるか。

まず、庁内の他部局と連携した事例を書いた図書館は表 2.25 のとおりである。図書館の規模（平均職員数）に関しては、連携実施館の方が、連携非実施館より多い。同様のことは地域の民間団体との連携事例を書いた図書館についても指摘できる。このことは、職員数の多い図書館が、他機関と連携する傾向にあることを示唆している。

表 2.25 連携の実施と図書館の平均職員数（人）

	庁内連携			民間団体連携		
	館数	実施	非実施	館数	実施	非実施
ビジネス情報	53 館	27.9	20.2	67 館	33.8	19.1
健康・医療情報	134 館	23.3	16.8	51 館	22.4	18.0
法律情報	14 館	27.1	22.6	26 館	26.9	22.5
行政支援	75 館	21.0	17.6	—	—	—

経営形態と連携についてはどうか。庁内との連携実施館について、「自治体職員のみ」「自治体職員中心」「委託又は指定管理者中心」を、それぞれのカテゴリの全館数を分母にして比率を求めた（表 2.26 参照）。結果、全体として見ると委託又は指定管理者中心の場合、庁内連携に多少、難があることが示唆される。なお、法律情報は件数が少ないため、ここでは分析をしていない。



表 2.26 庁内連携の実施と経営形態（％）

	自治体職員のみ	自治体職員中心	委託又は指定管理者中心
ビジネス情報	11.2	10.5	4.8
健康・医療情報	26.7	23.7	13.3
法律情報	—	—	—
行政支援	13.3	18.0	12.1

地域の民間団体との連携についても同様に算出すると、こちらの比率に関してはあまり違いが見られなかったが、健康・医療情報については、逆に委託又は指定管理者中心の方が、民間団体との連携に積極的であることが示唆される（表 2.27 参照）。なお、法律情報については件数が少ないため除いている（行政支援については調査していない）。

表 2.27 民間団体連携と経営形態（％）

	自治体職員のみ	自治体職員中心	委託又は指定管理者中心
ビジネス情報	12.0	13.2	12.0
健康・医療情報	9.1	8.5	13.3

#### <分析から分かったこと>

- ・連携事業を実施している図書館は規模の大きな図書館であった。
- ・委託又は指定管理者中心の図書館では、庁内との連携が十分なされないことが示唆された。

### (7) 視察

#### <2014 年度調査から分かったこと>

- ・全体のうち、一部の図書館が視察に行っている。
- ・視察先の図書館は当該サービスで比較的良好に知られた図書館であった。
- ・視察先は、県内の図書館もあれば県外の図書館も見られた。

他の図書館を視察した図書館について検討する。ここでは、まず視察に行く図書館について、その特徴を明らかにする。次に、視察の対象になる図書館はどのような図書館かについて、県内・県外という観点からと、市区町村立図書館・都道府県立図書館・その他という観点から明らかにする。そして、最後に、視察に行くことがサービスにもたらす意義はなにかを明らかにする。

#### <明らかにすること>

- ・視察に行く図書館とそうでない図書館の特徴はなにか。
- ・視察対象は都道府県立・市区町村立のうち、いずれの図書館か。
- ・視察対象は都道府県内・外のうち、いずれの図書館か。
- ・視察に行くことがサービスにもたらす効果はなにか。

視察を行った図書館は表 2.28 のとおりであり、ビジネス情報、健康・医療情報で多くの図書館に視察に行っていることがわかる。都道府県立図書館の比率が相対的に高く、法律情報では 41.4%にのぼる。また、都道府県内・外については都道府県外の比率が高いが、都道府県内の比率も高く、行政支援を除くと、4 割を超える。以上の結果は、市区町村立図書館は同一都道府県内の都道府県立図書館や近隣自治体の図書館に視察に行く傾向が強いことを示唆している。

表 2.28 視察実施図書館とその視察先（館）

	視察実施図書館数	視察先図書館数	県立比率（％）	県内比率（％）
ビジネス情報	90	206	30.2	43.4
健康・医療情報	65	116	37.9	47.4
法律情報	17	29	41.4	41.4
行政支援	17	37	24.3	21.6

図 2.10、図 2.11 は、視察を行った図書館がどこの図書館に行ったかを日本地図にプロット<sup>5</sup>したものである。ここから、一部の図書館は比較的遠方の図書館にも視察に行っていることがうかがえる。また、いくつかの図書館に集中する傾向も確認できる。

<sup>5</sup> 図書館の経度、緯度のデータは、国立国会図書館で公開している以下のものを使用した。  
 図書館及び関連組織のための国際標準識別子（ISIL）試行版 Linked Open Data,  
[http://www.ndl.go.jp/jp/aboutus/standards/opendataset.html#ISIL\\_trial](http://www.ndl.go.jp/jp/aboutus/standards/opendataset.html#ISIL_trial), (参照 2016-3-16)



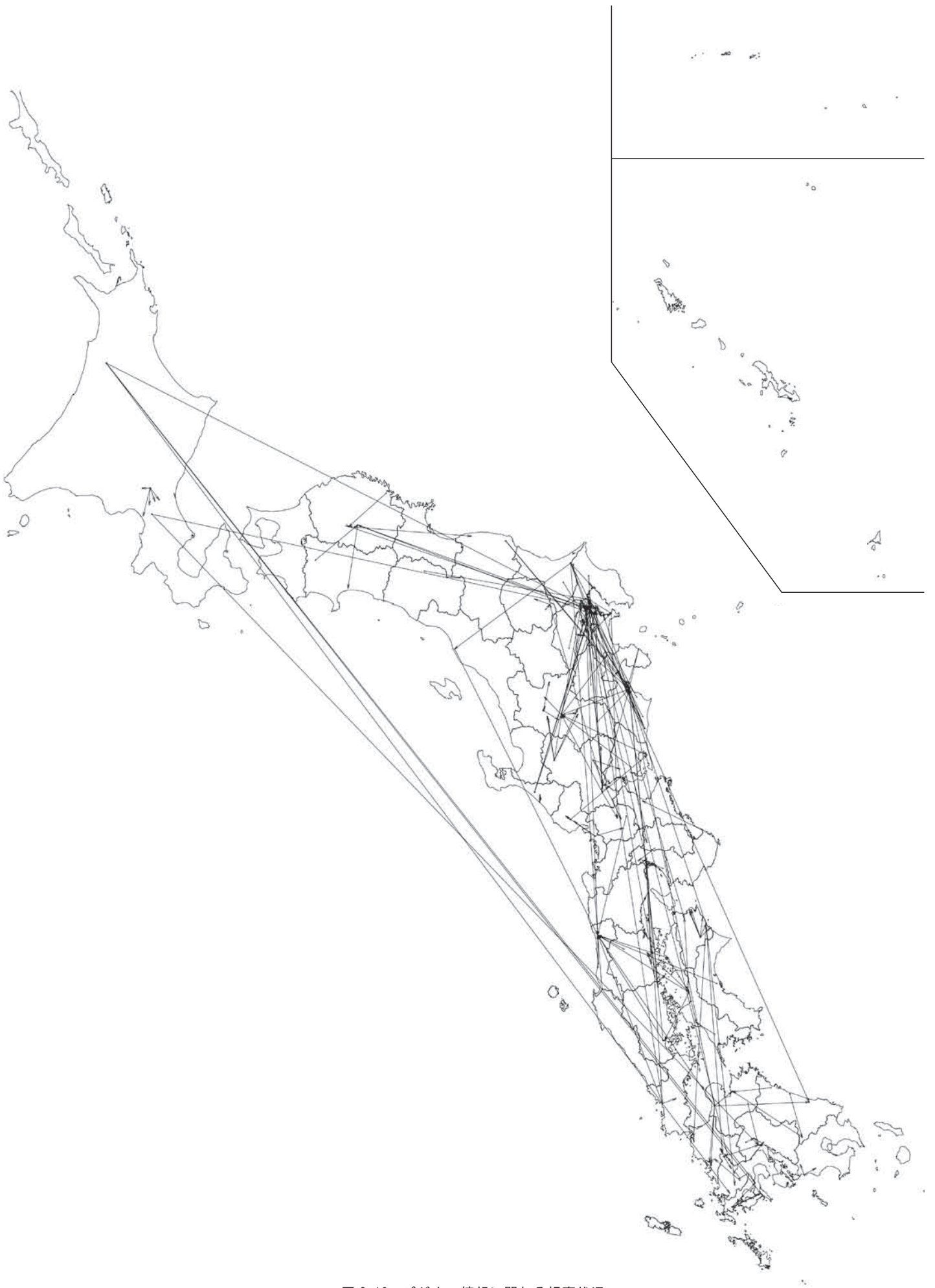


図 2.10 ビジネス情報に関わる視察状況

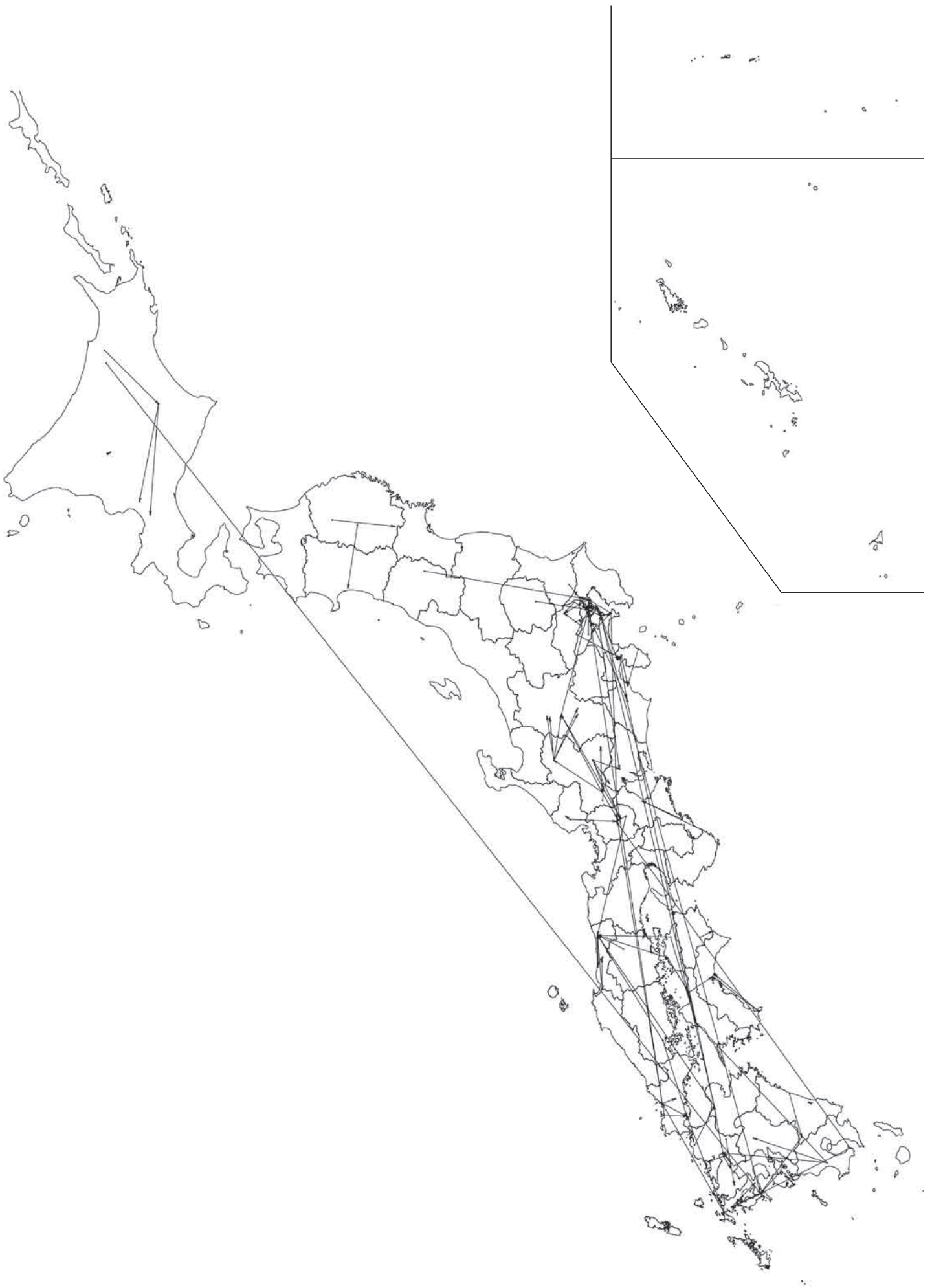


図 2.11 健康・医療情報に関わる視察状況

距離についてはどうだろうか。ここでは、ビジネス情報の視察先のデータを使って経度緯度から直線距離で求めた。結果、多くは 50km あるいは 100km 以内に立地する図書館であった（図 2.12）。このことは、多くの図書館が視察するのは絶対数としては、近隣の図書館であることがわかる。

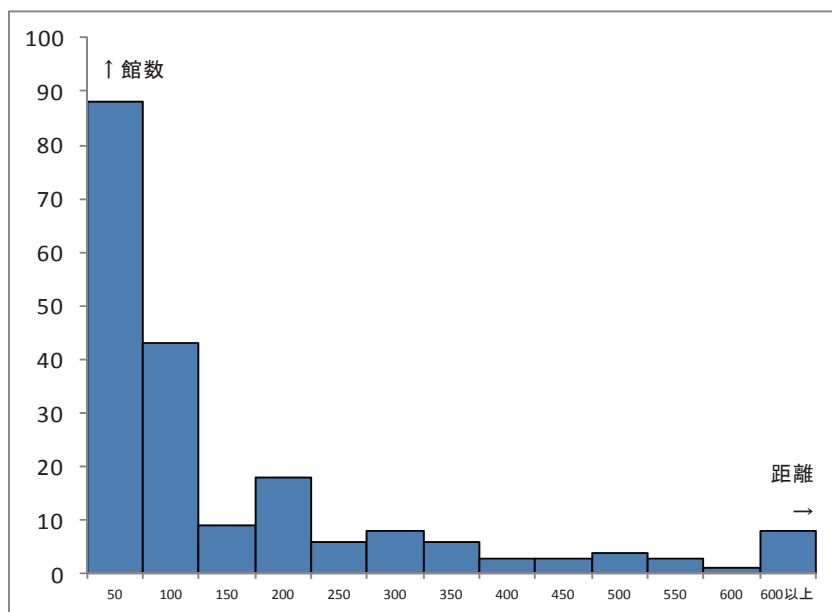


図 2.12 視察先の図書館までの距離（横軸は距離、縦軸は視察先図書館までの距離）

次に規模について検討した。結果、視察をしている図書館の平均職員数は行政支援を除くと視察をしていない図書館より大きい。また、実施している事業数について見ると、いずれのサービスにおいても視察を行っている図書館の方が、視察を行っていない図書館より多く行っている。このことは、そもそも図書館は十分な準備をして実施していることの反映であり、当然の結果のようにも思えるが、視察に行くことで、サービスのノウハウを知り、また、効果を実感することで、サービスが充実している可能性もある。

表 2.29 視察を行った図書館の平均職員数（人）と平均事業実施数

	平均職員数（人）		平均実施事業数	
	実施	非実施	実施	非実施
ビジネス情報	23.7	20.4	3.7	1.9
健康・医療情報	23.6	17.7	2.9	1.6
法律情報	22.4	23.0	2.6	1.4
行政支援	17.6	18.0	3.9	2.4

<分析から分かったこと>

- 視察に行く図書館とそうでない図書館の特徴としては、前者の方が規模の大きな図書館であった。
- 視察対象は都道府県立図書館・市区町村立図書館のうち、絶対数としては後者が多いが、相対的には前者の方が多い。
- 視察対象は都道府県内・外のうち、都道府県外が多かったが、距離で見ると 100km 圏内の図書館が多かった。
- 視察に行った図書館は、実施事業数が視察に行かなかった図書館より多かった。

### 3 都道府県立図書館

以下の分析では、都道府県立図書館における4つのサービスの実施状況について検討していく。本節では、特に市区町村立図書館と異なる点及び市区町村立図書館に与える影響など、市区町村立図書館との関係を中心に検討を行う。

#### (1) 実施事業数とその内容

<2014年度調査から分かったこと>

- ・全体に、実施事業については、「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。

まず、都道府県立図書館において、課題解決支援サービスにかかわる事業の多寡という観点から、図書館の特徴を明らかにする。また、都道府県立図書館のサービス実施が市区町村立図書館に与える影響についても検討する。最後に、市区町村立図書館との実施事業の違いについても明らかにする。

<明らかにすること>

- ・実施事業数は規模と関係しているか。
- ・実施事業数は県内市区町村立図書館の実施率と関係しているか。
- ・実施事業は市区町村立図書館とどのように異なるか。

はじめに実施事業数と関係のある要因について検討する。ここでは、図書館の規模との関係を見てみる。図3.1は横軸が図書館の職員数で、縦軸がビジネス情報関連の実施事業数を表す。基本的に規模の小さな図書館は0から8まで広く分布しているが、規模が大きくなるにしたがって多くの事業を実施する傾向が読み取れる。図3.1はビジネス情報について見たものだが、他のサービスにも同様の傾向が伺える。このことから、規模の大きな図書館ほど、多様な事業を提供する可能性のあることが分かる。

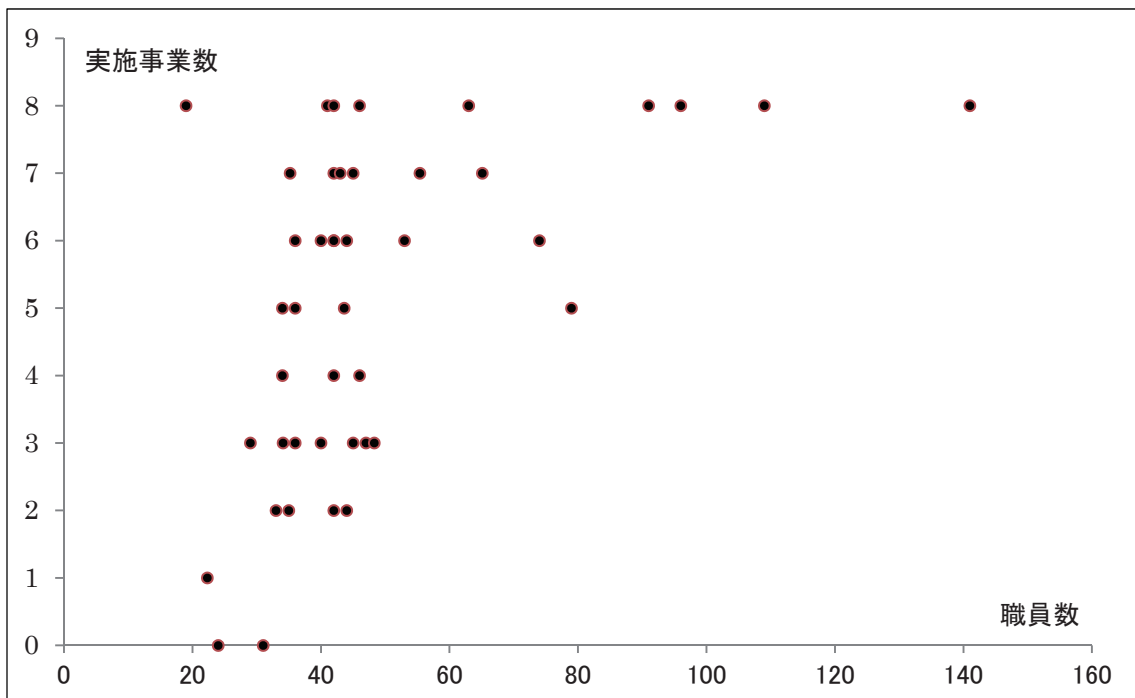


図 3.1 図書館の規模と実施事業数（ビジネス情報）

次に、多くの事業を実施している都道府県立図書館は、実施のためのノウハウを蓄積し、そのことが県内のサービス普及にプラスに作用すると推測されることから、都道府県立図書館における事業実施数と県内の実施率の関係を見てみよう（図 3.2 参照）。

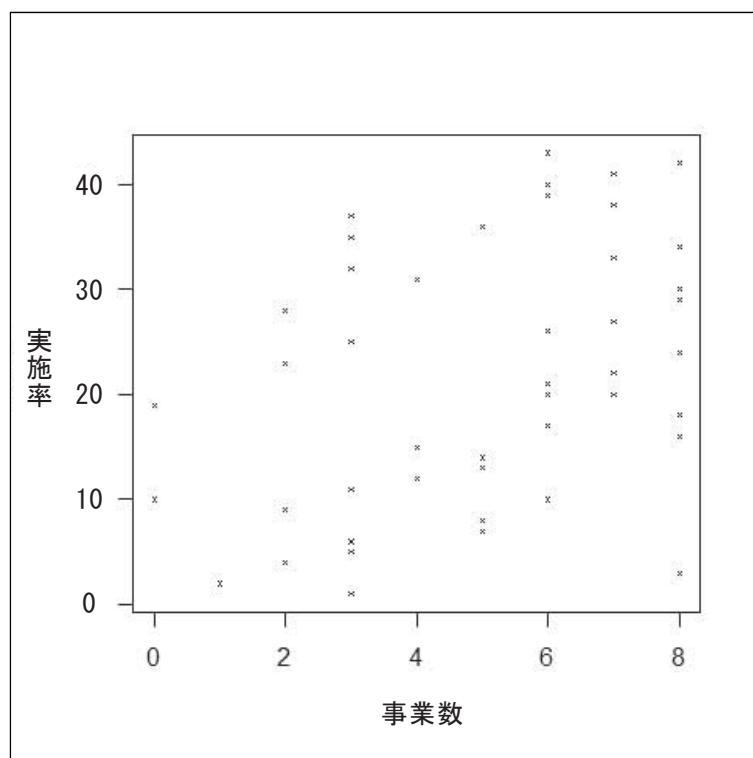


図 3.2 都道府県立図書館の実施事業数と県内市区町村図書館の実施率の関係（ビジネス情報）

結果、明確には傾向が読み取りにくいですが、敢えて読み取れば、事業数が多い方が、実施率が高まっている。相関係数の観点からもビジネス情報、法律情報で中程度の正の相関が見られた（0.407、0.401）。この結果は、少なくともこれらのサービスについては、都道府県立図書館が多くの事業を実施している県ほど、市区町村立図書館の実施率が高い傾向にあることを示している。

各サービスについて、どのような事業を実施しているかを検討していこう。ここでは市区町村立図書館と対比させながら見ていく。以下では、それぞれの事業について、都道府県・市区町村立図書館ごとに何らかの事業を実施している図書館数を分母にして、実施率を算出した上で、その比を出した（表 3.1 参照）。表中の「関連資料を他分野より積極的に収集している」については、「 $42.6 \div 16.5 = 2.6$ 」ということになる。ここでは、値が大きいほど、都道府県立図書館でより多く実施していることになる。

表 3.1 実施事業の市区町村立図書館との比較（ビジネス情報）（%）

事業	都道府県立	市区町村立	比
関連資料を他分野より積極的に収集している	42.6	16.5	2.6
特別のコーナーを設けている	83.0	20.5	4.1
資料リスト、パスファインダー、リンク集を提供している	72.3	7.2	10.1
オンラインデータベースを提供している	89.4	12.1	7.4
オンラインデータベースの講習会を開催している	34.0	2.2	15.2
セミナー、シンポジウム等を開催している	42.6	4.1	10.4
関係機関の利用案内、イベント情報等を提供している	72.3	18.8	3.8
関係機関と提携して相談会等を開催している	51.1	2.6	19.4
特別のレファレンス窓口を設けている	2.1	0.5	4.6
その他	19.1	5.4	3.5



結果、すべての事業において都道府県立図書館の方が実施していることが分かる。特に違いが見られたのは「関係機関と連携して相談会等を開催している」「オンラインデータベースの講習会を開催している」である。他にも「セミナー、シンポジウム等を開催している」「資料リスト、パスワード、リンク集を提供している」なども大きく異なる。全体として都道府県立図書館では相談会、データベース講習会、セミナー、シンポジウム等のイベントの実施が市区町村立図書館と比較して多いことが分かる。

健康・医療情報、法律情報、行政支援についても概ね同様の傾向であった。

#### <分析から分かったこと>

- ・実施事業数は、図書館の規模と一定の関係が見られ、規模の大きな図書館で多くの事業を実施する傾向が見られる。
- ・都道府県立図書館が多くの事業を実施すると、県内へ普及する傾向がみられた。
- ・実施事業は全般に都道府県立図書館の方が多く、特に相談会、オンラインデータベース講習会、セミナー、シンポジウム等のイベント実施が市区町村立図書館と比較して多い。

## (2) 名称付与と利用状況に影響を与える要因

#### <2014年度調査から分かったこと>

- ・名称を付与している図書館はビジネス情報では 33 館 (73.3%)、健康・医療情報では 21 館 (50.0%)、法律情報では 9 館 (20.5%)、行政支援では 17 館 (47.2%) だった。
- ・名称を付与したことによる影響としては、全体として「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。

ここでは、サービスへの名称付与と関係して、どのような図書館が名称を付与しているのか、図書館で提供する事業数や利用状況の違い、県内の市区町村立図書館への影響などについて検討していく。また、コーナー、サービスの利用に影響を与える要因として、名称付与の効果と、広報活動の実施との関係について分析行う。

#### <明らかにすること>

- ・名称を付与している図書館と規模に関係があるか。
- ・名称付与と実施事業数に関係があるか。
- ・名称付与と都道府県内実施率に関係があるか。
- ・名称付与との観点から、市区町村立図書館との普及時期に違いが見られるか。
- ・コーナー（行政支援については事業）の利用状況と名称付与に関係はあるか。
- ・コーナー（行政支援については事業）の利用状況と広報活動に関係はあるか。

規模について考察するため職員数を見ると、健康・医療情報を除き、名称を付与している図書館の方が多く(表 3.2 参照)。ここから、全体としては、規模の大きな図書館が名称を付与する傾向が読み取れる。このことは、市区町村立図書館と同様の傾向である。

名称付与と実施事業数の関係について分析すると、名称を付与している図書館ではすべてのサービスで、名称を付与していない図書館より多くの事業を実施している(表 3.2 参照)。規模の分析結果と合わせて考えると、規模の大きな図書館では事業実施数が多く、さらにそうした図書館では名称を付与する傾向が強い。

都道府県立図書館が名称を付与している場合の県内の市区町村立図書館のサービス実施率と、付与していない場合のサービス実施率を分析してみると、明確な傾向は見られなかった(表 3.2 参照)。

表 3.2 名称付与と平均職員数、実施事業数、県内実施率の関係

	平均職員数（人）		平均実施事業数		県内実施率（%）	
	付与	非付与	付与	非付与	付与	非付与
ビジネス情報	54.7	37.5	6.0	3.3	43.7	29.7
健康・医療情報	44.7	52.4	4.6	2.7	44.0	44.3
法律情報	62.4	47.1	5.8	2.9	33.5	27.1
行政支援	60.1	42.2	4.7	3.1	41.5	42.5

次に、名称を付与してサービスを開始した時期について検討する（図 3.3）。ビジネス情報については、累積度数分布はS字曲線に近く、都道府県立図書館においてビジネス情報サービスが広く普及している状況が伺える。それに対して、健康・医療情報は今後も増加することが見込める。法律情報、行政支援については、伸びは緩やかになっている。

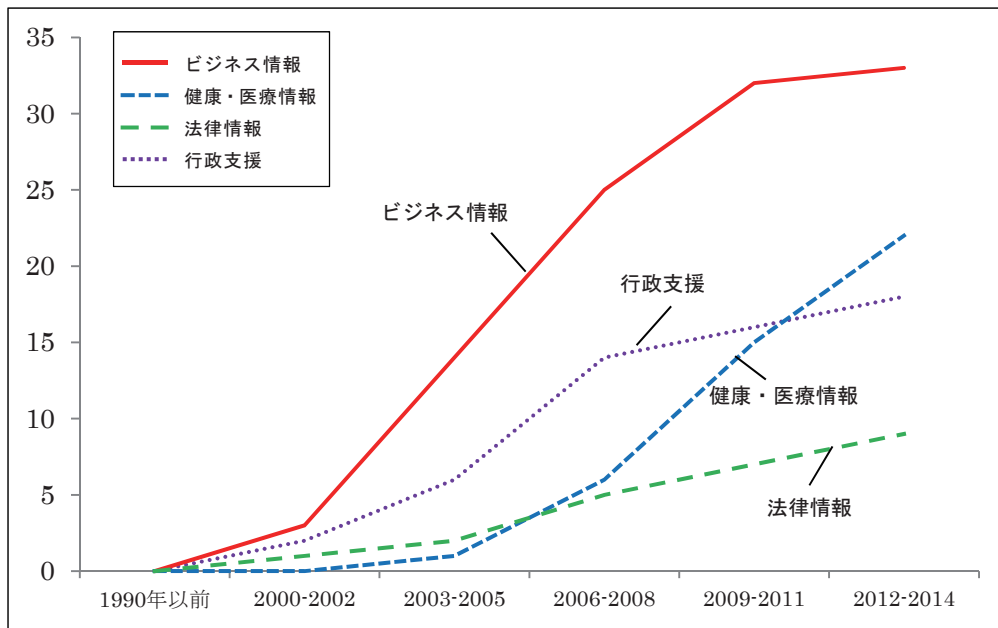


図 3.3 名称を付与した時期の推移（比率を累積したもの）



市区町村立図書館との普及状況の比較もしてみる。ここでは、ビジネス情報について、名称付与した図書館数に対する開始時期ごとの図書館数の割合を算出し、都道府県と市区町村の比率の推移を重ね合わせている。図 3.4 から、都道府県立図書館で先に普及が進み、その後、市区町村立図書館で普及が進んでいることが示唆される。行政支援でも同様の傾向がみられたが、健康・医療情報、法律情報ではほとんど同時期に普及していた。

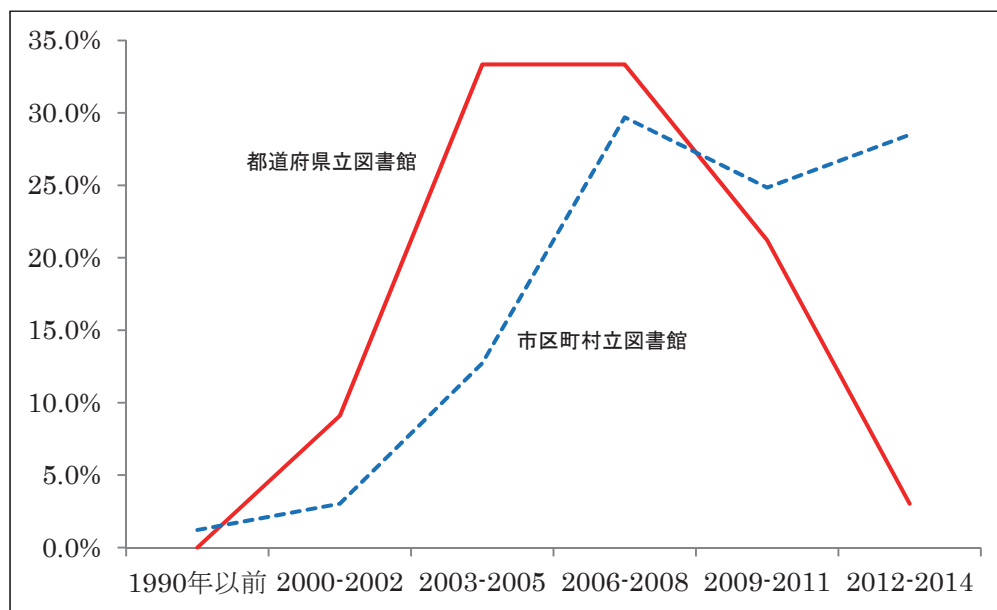


図 3.4 都道府県立図書館と市区町村立図書館のサービス開始時期の比較（ビジネス情報）

次に、利用状況と名称付与との関係について分析する。市区町村立図書館と同様、ビジネス情報、健康・医療情報、法律情報と、行政支援に分けて分析を行った。

まず、最初の3つのサービスについてコーナーの利用状況を分析した（表 3.3 参照）。結果、多くの図書館が「非常によく利用されている」「比較的良好利用されている」を選択しているため、明確ではないが、健康・医療情報については、名称を付与している方が多く利用される傾向を読み取れる（なお、表中の「比」については表 2.19 の説明を参照）。

表 3.3 名称付与と利用状況（館）

利用状況	名称	ビジネス情報			健康・医療情報			法律情報		
		付与	非付与	比	付与	非付与	比	付与	非付与	比
非常によく利用されている		4	1	4.0	5	1	5.0	1	0	—
比較的良好利用されている		28	6	4.7	14	7	2.0	6	6	1.0
あまり利用されていない		0	0	—	0	1	—	0	2	—
利用されていない		0	0	—	0	0	—	0	0	—

次に、コーナーの利用状況と広報活動について分析をした。ここでは、利用状況ごとにいくつの種類の広報活動を行っているかの数进行分析した。結果は表 3.4 のとおりである（「—」は回答のなかったことを表す）。

表 3.4 コーナーの利用状況と平均広報活動数

	ビジネス情報	健康・医療情報	法律情報
非常によく利用されている	4.2	4.5	4.2
比較的良好利用されている	3.4	3.7	3.4
あまり利用されていない	—	1	—
利用されていない	—	—	—

全体として、多様な広報手段を用いてサービスの広報を行っている方が、よく利用される傾向を読み取ることができる。

次に、質問項目の異なる行政支援について同様の分析を行う。貸出、複写、レファレンスについて、名称を付与している場合と、付与していない場合とで利用状況が異なるかを検討した（表 3.5 参照）。数値は、該当する図書館数を表している。全体として見ると、名称を付与している方が、貸出、複写、レファレンスのいずれもよく利用される傾向があるようである。

表 3.5 事業利用状況と名称の付与（行政支援）（館）

利用状況	名称	貸出			複写			レファレンス		
		付与	非付与	比	付与	非付与	比	付与	非付与	比
非常によく利用されている		0	1	—	1	1	1.0	1	0	—
比較的良好に利用されている		10	8	1.3	8	4	2.0	8	5	1.6
あまり利用されていない		6	8	0.8	5	6	0.8	6	5	1.2
利用されていない		0	0	—	1	0	—	0	0	—

次の表 3.6 は、利用状況ごとに、いくつの種類の広報活動を実施しているか、その平均値を表したものである。この値が大きいほど、多様な手段を用いて広報していることを示している。「非常によく利用されている」と「比較的良好に利用されている」が逆転しているが、「あまり利用されていない」との対比では、「非常に」または「比較的」利用されている方が多い傾向にあることが読み取れる。ここでも積極的な広報活動の重要性を指摘できよう。

表 3.6 事業利用状況と平均広報活動数

	貸出	複写	レファレンス
非常によく利用されている	1.0	2.5	2.0
比較的良好に利用されている	2.4	2.7	2.7
あまり利用されていない	1.2	1.5	1.7
利用されていない	—	1.0	—

#### <分析から分かったこと>

- 名称を付与している図書館は、全般に規模が大きい。
- 名称を付与している図書館は、各サービスの実施事業数が多い。
- 名称付与と都道府県内実施率には明確な関係は見られなかった。
- 名称を付与した時期を基準にサービスの普及状況を分析したところ、ビジネス情報サービスなどでは都道府県立図書館の方が先行する傾向が見られた。
- 健康・医療情報と行政支援については、コーナーまたは事業に名称を付与してサービスをしている図書館の方が、そうでない図書館より多く利用される傾向が見られた。
- 各サービスのコーナー（行政支援については事業）は、広報を積極的に行っている図書館の方が、そうでない図書館より多く利用される傾向が見られた。

### (3) サービスを支える体制

<2014 年度調査から分かったこと>

- 担当職員数は 1 名が最も多く、次いで 2 名であった。
- サービスを支えるために行っている取組としては、「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」が多かった。
- 職員の能力向上のための取組としては、「(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」「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」が多かった。
- 庁内に対する広報としては、「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」が多かった。
- 住民に対する広報としては、「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」が多かった。

都道府県立図書館においてサービスを支えるために行っている取組について、市区町村立図書館と比較してその特徴を明らかにする。

<明らかにすること>

- 市区町村立図書館と比較してサービスを支えるために行っていることに違いが見られるか。
- 市区町村立図書館と比較して庁内に対する広報活動に違いが見られるか。
- 市区町村立図書館と比較して住民に対する広報活動に違いが見られるか。

担当する職員数については、2014 年度調査からも分かるとおり 1 名から 2 名が多いが、市区町村立図書館と比較すると、多くの職員数で担当する図書館も多い。図 3.5 はビジネス情報について担当者数をヒストグラムで示したものである。

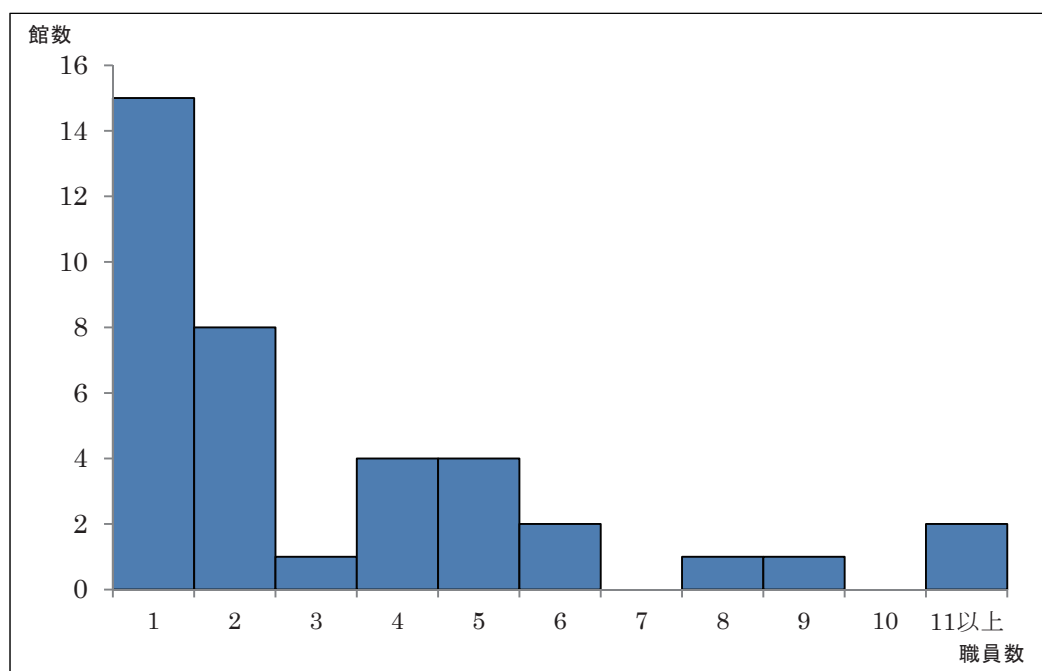


図 3.5 担当職員数ごとの図書館数 (ビジネス情報)

サービスを支えるために行っていることとしては、2014 年度調査から分かるとおり、「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」、などが多かった。

市区町村立図書館と比較してみる。ここでは、都道府県立図書館と市区町村立図書館の実施率に

ついでに比(都道府県立図書館の実施率÷市区町村立図書館の実施率)を求めた(表3.7から表3.10)。表中の値が1の場合、都道府県立と市区町村立の実施率が同じであり、1より大きくなるほど都道府県立図書館の方がより多く実施していることを表している。結果、専門機関の助言、資料収集のための規定やガイドラインを設けることなどが市区町村立図書館と比較すると都道府県立図書館で行われる傾向が強いことが分かった。

表 3.7 サービスを支えるために行っている取組 (3サービス)

サービスを支えるために行っている取組	ビジネス情報	健康・医療情報	法律情報
サービスに関する計画を策定している	1.69	1.39	1.33
資料収集のための予算枠を設けている	1.51	1.84	1.05
資料収集のための規定やガイドラインを設けている	3.67	2.68	1.70
資料収集のための担当者がある	1.37	1.20	0.79
専門機関の助言を得ている	4.83	2.88	2.75
職員用のレファレンスツールをつくっている	1.20	1.97	1.88
研修の実施等職員の能力向上を図っている	1.95	1.46	1.29
その他	0.84	1.52	0.29

※ 表中の数字は「都道府県立図書館の実施率÷市区町村立図書館の実施率」を表す。

行政支援については以下のとおりである(表3.8参照)。全体に市区町村立図書館の取組が積極的であることが分かるが、「サービスに関する計画を策定している」で大きな違いがみられ、都道府県立図書館が積極的である。

表 3.8 サービスを支えるために行っている取組 (行政支援) (%)

サービスを支えるために行っている取組	都道府県立	市区町村立	比
サービスに関する計画を策定している	13.0	3.5	3.71
資料収集のための予算枠を設けている	4.3	2.6	1.68
資料収集のための規定やガイドラインを設けている	2.2	4.4	0.49
資料収集のための担当者がある	10.9	15.9	0.68
職員用のレファレンスツールをつくっている	4.3	3.3	1.31
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	4.3	4.1	1.07
その他	6.5	4.4	1.47
特になし	39.1	67.5	0.58

※ 表中の「比」は「都道府県立図書館の実施率÷市区町村立図書館の実施率」を表す。

庁内に対する広報についても同様の分析を行ってみる(表3.9参照)。市区町村立図書館と比較して大きく異なるのは、庁内職員への研修、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であり、これらは都道府県立図書館で実施される傾向が強い。庁内報への掲載や各職員への口コミ等は、市区町村立図書館とあまり変わらないが、市区町村立図書館の方が積極的である。

表 3.9 庁内に対する広報 (4サービス)

庁内への広報	ビジネス情報	健康・医療情報	法律情報	行政支援
チラシ、リーフレット、ポスター等の配布	2.3	2.1	1.3	5.0
庁内報への掲載	0.3	1.0	0.7	5.0
自治体職員専用ウェブサイト等でのPR	4.0	3.3	2.5	3.4
庁内(行政)職員への研修	17.1	12.5	0.0	12.3
関係部署への宣伝を兼ねた定期的訪問	2.4	1.8	0.9	0.8
各職員への口コミ等	1.1	0.6	0.4	1.4
その他	3.3	1.8	1.7	2.4

※ 表中の数字は「都道府県立図書館の実施率÷市区町村立図書館の実施率」を表す。

同様に住民に対する広報については、メールマガジン、SNS、マスコミでのPRが特に都道府県立図書館で実施される傾向が強い(表3.10参照)。逆に自治体発行の広報紙でのPRは市区町村立図書館の方が積極的に行っている。

表3.10 住民に対する広報(3サービス)

住民に対する広報	ビジネス情報	健康・医療情報	法律情報
チラシ、ポスター等の配布	1.9	2.0	1.7
図書館ウェブページ等ウェブサイトでのPR	2.2	2.2	1.9
twitter、Facebook等SNSでのPR	4.2	4.2	3.5
メールマガジン等でのPR	9.1	11.3	8.4
自治体発行の広報紙でのPR	0.5	0.8	0.5
マスコミ(新聞、テレビ、ラジオ、タウン誌等)でのPR	4.7	4.5	3.4
館外の講座、イベント等に参加してのPR	4.8	4.2	1.0
館内掲示	1.2	1.0	1.1
その他	0.3	2.2	1.2

※ 表中の数字は「都道府県立図書館の実施率÷市区町村立図書館の実施率」を表す。

以上から、サービスを支える体制としては、市区町村立図書館と同様、少人数で実施していることが分かった。また、サービスを支えるための各種取組については、市区町村立図書館と比較して、より積極的に行っていることが分かった。特に専門的知識の導入(「専門機関の助言を得ている」)や、サービス体制を整備すること(「資料収集のための規定やガイドラインの策定」)などの点で違いが見られた。

#### <分析から分かったこと>

- 都道府県立図書館は市区町村立図書館と比較してサービスを支えるために様々な試みを積極的に行っている。
- 庁内に対する広報活動、住民に対する広報活動について、市区町村立図書館より積極的に行っている。
- 特に専門的知識の導入(「専門機関の助言を得ている」)や、サービス体制を整備すること(「資料収集のための規程やガイドラインの策定」)に積極的だった。

#### (4) 他機関との連携

<2014 年度調査から分かったこと>

- ビジネス情報で庁内との連携について回答のあったのは 13 館の 20 事例であり、連携相手としては、「商工」「労働」「産業」という名称のつく部局が多かった。また、民間団体との連携について回答のあったのは 28 館の 60 事例であり、連携相手としては、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かった。
- 健康・医療情報で庁内との連携について回答のあったのは 20 館の 33 事例であり、連携相手としては、「保健」「健康」「福祉」「医療」という名称のつく部局が多かった。また、民間団体との連携について回答のあったのは 22 館の 43 事例であり、連携相手としては、医師、医師会、薬剤師会などが多かった。
- 法律情報で庁内との連携について回答のあったのは 5 館の 6 事例であり、連携相手としては、消費生活センターなどが多かった。また、民間団体との連携について回答のあったのは 17 館の 28 事例であり、連携相手としては、行政書士会、司法書士会、法テラスなどが多かった。
- 行政支援で庁内との連携について回答のあったのは 17 館の 48 事例であり、連携相手としては、企画政策課、教育委員会などがみられた。

ここでは、連携を行う図書館の特徴について明らかにしていく。また、連携実施数について市区町村立図書館と比較する。

<明らかにすること>

- 市区町村立図書館と比較して連携事業数に違いがあるか。
- 庁内他機関と連携をする図書館と規模に関係があるか。
- 民間団体と連携する図書館と規模に関係があるか。

まず、市区町村立図書館と比較をする。表 3.11 は何らかのサービスを実施している図書館 1 館あたりの連携事業数である。全体に庁内連携、民間団体連携ともに都道府県立図書館の方が多く行っている。

表 3.11 市区町村立図書館との 1 館あたりの連携事業数の比較

	庁内		民間団体	
	都道府県立	市区町村立	都道府県立	市区町村立
ビジネス情報	0.4	0.2	1.6	0.2
健康・医療情報	0.8	0.2	1.0	0.1
法律情報	0.1	0.1	0.6	0.1
行政支援	1.3	0.3	—	—



次に、他機関と連携をする図書館はどのような図書館かについて検討していく（表 3.12 参照）。まず、規模に関して、庁内連携をしている都道府県立図書館の平均職員数はビジネス情報と行政支援で、連携非実施図書館より多い。一方で民間団体との連携については、ビジネス情報では連携実施館の平均職員数は多いものの、規模との明確な傾向が見出しがたい。

表 3.12 市区町村立図書館との1館あたりの平均職員数の比較（人）

	庁内		民間団体	
	実施館	非実施館	実施館	非実施館
ビジネス情報	61.8	44.6	54.5	42.0
健康・医療情報	47.7	49.4	41.9	56.0
法律情報	43.8	50.9	50.2	49.9
行政支援	58.1	44.0	—	—

<分析から分かったこと>

- ・市区町村立図書館と比較して、1館あたりの連携事業数は都道府県立図書館の方が多い。
- ・庁内他機関・民間団体と連携する図書館に、規模との観点で明確な特徴は見られなかった。

(5) 視察

<2014年度調査から分かったこと>

- ・ビジネス情報で視察に行ったのは16館で、それらの図書館が43の視察先を挙げていた。
- ・健康・医療情報で視察に行ったのは12館で、それらの図書館が36の視察先を挙げていた。
- ・法律情報で視察に行ったのは3館で、それらの図書館が8の視察先を挙げていた。
- ・行政支援で視察に行ったのは3館で、それらの図書館が4の視察先を挙げていた。

ここでは、視察先について、県内・県外という観点及び市区町村立図書館・都道府県立図書館という観点から特徴を把握する。

<明らかにすること>

- ・視察先の図書館はどのような図書館か。
- ・視察先の図書館は県内と県外のいずれが多いか。

ここでは視察について検討する。視察の状況は表 3.13 のとおりである。全体としてビジネス情報、健康・医療情報で多くの図書館が視察に行っていた。視察先の図書館については、都道府県外の図書館が多く、都道府県内の図書館は少ない。都道府県立図書館への視察も多い。また、図書館以外の機関にも視察に行っている。

表 3.13 サービスごとの視察図書館・機関数

	視察実施図書館	視察先図書館			図書館以外
		県内	県外	うち都道府県立	
ビジネス情報	16	3	40	30	2
健康・医療情報	12	7	24	13	7
法律情報	3	4	4	3	5
行政支援	3	0	4	3	0

すでに見たように、都道府県立図書館は、市区町村立図書館と比較して早い時期にサービスを開始する傾向がある。上記の結果は、そのために県内で参考にできる図書館が少ないためと考えられ



る。以上の分析から、都道府県立図書館が、さらに先進的な県外の都道府県立図書館等を視察し、サービスを導入したのち、それが県内の市区町村立図書館に広がっていくというサービス普及の流れが推測できる。

#### <分析から分かったこと>

- ・都道府県立図書館は、他県の都道府県立図書館や専門図書館、専門機関に視察する傾向が強く、市区町村立図書館に視察に行くことは相対的に少ない。

## (6) 研修

#### <2014年度調査から分かったこと>

- ・ビジネス情報で研修会を開催したのは21館であり、開催しなかったのは25館であった。
- ・健康・医療情報で研修会を開催したのは17館であり、開催しなかったのは29館であった。
- ・法律情報で研修会を開催したのは14館であり、開催しなかったのは32館であった。
- ・行政支援で研修会を開催したのは5館であり、開催しなかったのは42館であった。
- ・全般に研修のテーマは「レファレンス」「サービスの概要」が多かった。

ここでは、都道府県立図書館のうち、研修を実施した図書館について、規模、名称付与などの観点からどのような図書館かを明らかにする。また、サービスごとの研修内容の傾向についても明らかにする。

#### <明らかにすること>

- ・研修を実施している図書館の事業数にはどのような特徴があるか。
- ・研修を実施している図書館の規模にはどのような特徴があるか。
- ・研修を実施している図書館と名称付与にはどのような関係があるか。
- ・サービスごとに実施している研修内容に違いが見られるか。

県内公立図書館向けに研修を実施している図書館はどのような図書館であろうか(表 3.14 参照)。まず、実施事業数を見てみると、研修を実施している図書館の方が非実施図書館より多い。また健康・医療情報を除くと平均職員数が多い図書館の方が研修に積極的である。しかし、担当職員数には一貫した傾向がみられない。

表 3.14 都道府県内公立図書館向けに研修を実施する都道府県立図書館の特徴

	実施事業数		職員数(人)		担当職員数(人)		名称(館)	
	実施	非実施	実施	非実施	実施	非実施	付与	非付与
ビジネス情報	6.0	4.4	59.8	41.3	3.4	3.8	18	2
健康・医療情報	4.4	2.4	46.7	49.8	3.9	2.7	13	4
法律情報	4.0	2.8	56.0	45.4	3.2	3.9	5	9
行政支援	5.0	2.7	72.8	45.4	—	—	3	2

名称付与の有無については、名称を付与している図書館の方が研修を実施しているが、法律情報についてはそうではない。ただ全体としては、名称の付与は図書館の方針としてサービスを提供することを明確化したものであり、そうした図書館の方が研修事業に積極的と言えそうである。

次に、どのようなテーマで研修を行っているか検討する。表 3.15 は、サービスごとの上位3番目までのテーマである(選択肢はその他を除くと6)。テーマは都道府県立図書館がイニシアチブをとって企画していると思われるが、市区町村立図書館のニーズも踏まえられていると考えられる。

全般に上位に来ているのはレファレンスとサービスの概要であった。また、3番目にはいずれもサービス開始のためのノウハウであった。基本的に、サービスがどのようなものなのか、そして、

サービスを開始するにはどうすればよいか、が多いことが分かる。また、資料提供から発展してレファレンスサービスへの要望が高まってきた際の対応に関心が高いことが伺える。

表 3.15 都道府県立図書館による研修の上位テーマ

	ビジネス情報	健康・医療情報	法律情報	行政支援
1	レファレンス	サービスの概要	レファレンス	サービスの概要
2	サービスの概要	レファレンス	サービスの概要	その他
3	サービス開始のためのノウハウ	サービス開始のためのノウハウ/選書	サービス開始のためのノウハウ/選書	サービス開始のためのノウハウ

以上をまとめると、図書館の人的リソースが充実している図書館では、実施事業数も多く、名称を付与して実施するなどしてノウハウが蓄積され、そのことが研修実施に結びつくという仮説を導き出せる。

#### <分析から分かったこと>

- 課題解決支援サービスに関わる研修を実施している都道府県立図書館は、実施事業数が多く、当該サービスを積極的に実施している。
- 課題解決支援サービスに関わる研修を実施している都道府県立図書館は、全体に規模が大きい。
- 名称を付与している都道府県立図書館は、研修を実施する傾向にある。
- 研修内容としては、サービスに関わる基礎的事項とともに、より発展的なレファレンスサービスについてが多かった。

## 第3章

# 公立図書館における課題解決支援サービス に関する事例

### 第3章 公立図書館における課題解決支援サービスに関する事例

第3章では、2014年度（平成26年度）に実施した「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」をもとに、全国7地区の中から10館を選択し、事例として報告する。

#### 1 事例の選択

事例として取り上げた図書館は、平成26年度調査の回答で、①積極的に課題解決支援サービスを実施していること、②規模が小さいこと（一部例外を含む）、に留意をして選択した。また、できるだけ多様な実態を知るため、③特定のサービス（たとえばビジネス情報）に集中しないよう配慮するとともに、④すでに課題解決支援サービスの先進事例として、様々な機会で紹介されている図書館は除いた。

このうち、①②の理由は、そうした図書館を取り上げることで、事例が多くの図書館にとって参考になり、実施の契機となることを意図したものである。特に②については、これまでの分析でも明らかにされてきたように、規模の小さい図書館における課題解決支援サービスの実施が難しい状況を踏まえたものである。④については、このサービスの定着状況や、広がりを知るうえで重要と考えたことによる。

また、事例の多くは基礎自治体の図書館のものであるが、県についても埼玉県、大分県を選び報告してもらった。

掲載館は、以下のとおりである。掲載順は、総務省で設定している都道府県コード及び市区町村コードの順とした。

ブロック	都道府県名	市区町村名	図書館名
北日本	秋田県	大仙市	大仙市立大曲図書館
関東	埼玉県		埼玉県立久喜図書館
関東	長野県	飯田市	飯田市立中央図書館
東海・北陸	三重県	多気町	多気町立勢和図書館
近畿	大阪府	豊中市	豊中市立図書館
中国	鳥取県	米子市	米子市立図書館
四国	香川県	坂出市	坂出市立大橋記念図書館
九州	福岡県	大川市	大川市立図書館
九州	大分県		大分県立図書館
九州	沖縄県	北中城村	あやかりの杜図書館

なお、事前に経営形態は考慮しなかった。結果として、多様な経営形態の図書館が選択された。このことは、現在の公立図書館の動向が反映されたものと考えられる。

#### 2 記載内容

依頼にあたっては、サービス開始から現在まで、おおよそ時系列になるよう、項目を設定した。具体的には、(1)基本データ（2015年4月1日現在）、(2)自治体及び図書館の特徴、(3)取組のきっかけ、(4)サービス内容・特徴、(5)これまでの課題とその解決、(6)サービスの成果・意義・反響、(7)課題と展望、である。

# 大仙市立大曲図書館における行政ビジネス支援サービスの取組

## 基本データ

自治体名	秋田県大仙市
図書館名	大仙市立大曲図書館
人口	86,061人
職員数	9.6人
司書有資格者数	1人
蔵書冊数	118,092冊
年間貸出冊数	114,795冊

## 図書館外観



### 1 大仙市及び図書館の概要

平成 17 年、近隣 8 市町村が合併により大仙市となり、大曲図書館はそれまでの地域図書館の機能を継承しながら中心館となった。

大曲地域は、例年 8 月に全国花火競技大会が開催され、県内外より多くの観光客で賑う。出生数の低下や高齢化等の問題はあがるが、大仙市全体の人口規模は、県内では 3 番目。秋田新幹線の停車駅もあり、企業や官公庁関係機関も多く集まる地域である。

### 2 サービスの概要

平成 27 年度から「第 2 次大仙市親と子の夢を育む読書活動推進計画」を施行しており、各ライフステージに見合った読書ができ、次世代に読書の良さが受け継がれていく「循環する読書」を推進している。中でも「ブックスタート」事業や、「ふるさと納税文庫」による市内幼稚園・保育園、小・中学校の学校図書館の充実、また、「だいせん読書の日」の制定による読書活動や図書館利用啓発を目玉事業にしている。

館内では、子育て応援コーナー「よしよし本棚」を特設。資料を子どもの年齢層・プレママ・プレパパ・孫育て等のカテゴリ分けをし、行政資料等も同様にファイリングしたものを提供している。同伴する親の動線を意識し、児童コーナーの入口に設けた。ヤングアダルトコーナーに隣接していることもあり、将来親になるであろう世代にも手に取られる機会があることは、偶然の産物である。併せて、親が読むと心に効きそうな絵本もピックアップしている。

この他、当館の利用層は 60 代以降が多くを占めていることや、総合病院を中心とした駅前開発が進んでいること、また、近隣にも病院

や老人保健施設が多いことから、課題解決支援サービスとして活かせるよう、健康医療も意識した選書をしており、そこで働く側の視点での資料の利用も目立っている。

このような本来の市民向けの事業やサービスは、図書館単独では行わず、様々な行政機関と連携して実施しているため、日頃から「行政ビジネス支援」につながることを意識している。行政職との関わりは、選書やサービスにフィードバックでき、図書館利用促進への循環も期待できる。こうしたことを土台として、行政職員が業務に使えるという視点での選書、貸出やレファレンスを中心とし、「行政ビジネス支援」を行っている。



子育て応援「よしよし本棚」の様子

### 3 取組のきっかけ

当館では、秋田県立図書館の行う公共図書館職員対象の出前研修を年 1 回受けている。研修内で「費用をかけない企画」を検討する機会があり、図書館と市役所本庁が向かい合っている



立地条件を活かした「行政ビジネス支援」を立案した。行政職員の図書館利用を増進することにより、市民サービスの向上に還元されることを趣旨としたものである。時期を近くして「ゼロ予算事業」と銘打った市事業が企画調整されたのを機に、研修で立案した行政ビジネス支援を挙げ、平成20年12月よりサービスを開始した。

#### **4 実施体制および他機関との連携**

事業の実施に際しては、前述の経緯から私が担当している。レフェラルサービスも積極的に行うようにし、一般利用に混じる事業主や商工会議所などにも、図書館サービスのフットワークの軽さを日頃からアピールするようにしている。

#### **5 サービスの特徴**

初年度に、事業説明をしながら課毎へ利用カードを配布した。所蔵資料を「スキルアップ」とおおよそ部局に合わせた分類をし、グループウェアに上げている。

また、「行政ビジネス支援通信」もグループウェアに上げ、「そうだ！向かいに行こう」のキャッチフレーズの下、近くにいながら図書館を利用したことがない職員にも身近に感じてもらえるようコラム等も設けて発行している。

#### **6 課題とその解決**

当館は、臨時職員等含めた総勢12名がカウンター業務にあたっているが、そのうち正職員5名（うち司書1名）は、必ず1人はカウンターに就くシフトをこなしつつ、あらゆる運営業務を請け負っている。当市立図書館は、月1回の資料整理日と蔵書点検期間、年末年始を除いて開館しているので、運営業務に就きながら、様々な事業を執り行っており、正職員はフル稼働している状態である。

前年度は、読書活動推進計画の取りまとめという大きな事業があり、結果、行政職員への働きかけを充分に行うことができず、「行政ビジネス支援」の取組は充実しているとは言いがたい状態であった。非レギュラーの事業が入り込むと、課題解決支援サービスに限らず、PR等の工夫を要する分野にしわ寄せが来る状況であることを痛感したが、いまだ解決策は見つけれずにいる。

#### **7 サービスの成果・意義・反響**

実施して7年程経過したが、子どもを対象と

した事業を有する課によく利用されている。

当市は、男女共同参画都市宣言をしている。父親の育児参加の魅力を伝える「パパ絵本ライブ」という事業を「男女共同参画・交流推進課」が実施しており、好評である。図書館としては、事業趣旨を意識した選書や絵本の貸出を行い、事業のサポートを行った。これが、館内の「よしよし本棚」の設置や、読書活動推進計画の内容発展と結びついた。

このように、「行政ビジネス支援」が、図書館からの一方的なサービスではなく、行政組織の相互向上に寄与する「つながり」になったと感じている。



「パパ絵本ライブ」の様子

#### **8 今後の展望**

今後も、こうした発展を期待して、職員の図書館利用の成熟を進め、職員と他機関を結び付けられるような力も兼ね備えた「使える図書館」になりたいと思う。

そして、職員の実用性・自主性を持った勉強会も支援したい。

当館の「行政ビジネス支援」は、本来の図書館サービスの延長線上に過ぎないと思うが、市民サービスの向上という目的こそが本来の図書館の姿と信じて、今後も「使える図書館」に向かって努力をしていきたい。

(大仙市立大曲図書館 佐々木一陽)



# 埼玉県立久喜図書館における健康・医療情報サービスの取組

健康医療情報支援の取組、県内市町村立図書館等への支援について

## 基本データ

自治体名	埼玉県
図書館名	埼玉県立久喜図書館
人口	7,242,442人
職員数	34人(106.9人)
司書有資格者数	28人(83人)
蔵書冊数	560,468冊(1,370,963冊)
年間貸出冊数	122,457冊(277,930冊)

( )内は埼玉県立図書館合計

## 図書館外観



### 1 埼玉県立図書館と健康・医療情報サービスの概要

埼玉県立図書館(久喜・熊谷)は分野別専門館として2館1体となった運営をしている。久喜図書館(以下当館)では健康・医療分野へのニーズの高さから、2007年頃から「健康・医療情報サービス」の取組を始めた。2009年度に「健康・医療情報コーナー」(現在、図書約7,200冊、雑誌50種、オンラインデータベース「医中誌web」導入)を設置し、県民・県内医療従事者に対して健康・医療情報を提供している。

自然科学・技術資料担当職員のうち正担当1名、副担当2名が兼務で仕事にあたっている。



サービス開始当初から、資料展示、パステインダー作成、講演会開催など各種事業に取り組んできたが、2013年度からは、PR・「見える」化による認知拡大、多角的な情報提供、そのために連携先を増やすことを重点課題に設定し、様々な連携事業を実施してきた。その結果、利用者一人ひとりの悩みや課題に寄り添う情報提供が徐々に実現できるようになった。

### 2 がん分野の連携

2013年7月～9月にがんに関する展示を開催し、がん相談支援センター、NPO等支援機関と連携した多角的な展示と情報提供に注力した。開催に先立ち県疾病対策課がん・疾病対策担当(以下疾病対策課)に協力を求めたところ、患者会支援の機会を探していた同課の意図と一致し、県内がん患者会4団体の活動紹介パネル展示が実現。複数のがん患者会が行政と協力し公共施設で展示等を行うことは県内で初めての試みだったため、各方面で注目され、患者や家族から多くの問合せを受けた。がん情報へのニーズが高いこと、また相談先や交流の場の情報も切実に求められていることを痛感した。



そこで2014年3月に「がん情報コーナー」を設置した。約500冊の図書と60種以上の配布物を提供し、知っておきたい基本的な情報を案内したパネル5枚も作成して掲示している。

### 3 コーナー設置による連携の広がり

コーナーを常設化したことで、疾病対策課か

ら「埼玉県がん対策推進計画」に沿ったがん情報提供の一手段と捉えられ、同課との連携が進んだ。県主催の「がん検診県民サポーター養成研修」では、医師や同課による講義とともに、司書もがん情報を案内した。併せて会場に図書を持ち込んで出張展示を実施した。また患者支援チャリティー「リレー・フォー・ライフ・ジャパン川越」（県共催 2014. 9）に同課と協働でブースを出展。さらに県主催のその他のイベントでも同課からコーナーを紹介してもらうことができ、利用増につながった。

継続的な連携を通して信頼関係や相互理解が進み、県が作成する『埼玉県がんサポートハンドブック』には情報源の一つとして当館のコーナーが掲載された。

また 2015 年 10 月の県広報紙の「がん検診特集」において、がん情報の入手先としてコーナーが紹介され、県のがん対策の一翼として広く認知されるようになってきた。

がん患者会・支援団体のパネル展示はその後 3 年連続で開催し、参加も 6 団体に増加した。各患者会との関係も深まり、情報交換や相互 PR が続いている。白岡市を拠点とする患者会とは、同会講演会に出張展示を行うほか、2015 年 8 月には会員のがん体験談を聴く講演会も共催した。

#### **4 他分野における連携の広がりとサービスの充実**

その後、3 年弱で認知症、病と心など 8 件の連携イベントを開催し、40 団体に協力を依頼した。社会的な関心事や県の重点施策から、幅広い年代や層に役立つテーマを選んでいる。

イベントを開催するたびに連携先を増やし図書館サービスが充実してきた。またサービスが認知されてくると、県内病院・医科大学図書館・各種支援団体から連携を求められるようになるという波及効果もあった。

がんにつき、特にイベントの反響の大きかった、不妊治療／高齢出産、発達障害についても「妊活情報コーナー」「見て・聴いて・感じる読書コーナー」としてコーナーを増設した。

2015 年 3 月に開催した発達障害のイベントでは、講演会、資料展示のほか、親の会・支援団体等 16 団体のパネル展示や、「マルチメディアデイズ」ほか障害者用資料体験会なども同時開催した。当事者のみならず、教育関係や支援施設職員など幅広い参加者を得た。今年度からは、障害者サービス担当を中心に特別支援教育課と連携した、学校現場への広報も開始して

いる。

#### **5 情報リテラシー支援の取組**

健康維持や治療法の選択に自己責任が求められる時代となり、その判断のためには可能な限り多様な立場の多角的な情報を入手し、情報を見分ける力の獲得が重要となる。

当館では情報リテラシー支援のために、年 2 回「情報の調べ方講座 健康・医療情報コース」を開催し、役立つ情報の紹介とともに情報調べのポイントも案内している。また講演会開催時には、必ず司書による講演関連テーマの調べ方案内も実施する。

今年 3 月には、冊子「健康・医療情報リサーチガイド@埼玉」（A5 版 28p）を発行。レファレンス事例や、今まで作成した「調べ方案内」などから基本的な情報を精選してまとめた。一般県民の他、行政関係者、医療従事者からも好評を得、図書館のレファレンスツールとしても活用されている。

#### **6 県内市町村立図書館等への支援**

県内の連携先を地元図書館へつなぎたいと考え、2015 年 11 月には久喜市の健康イベントにおいて、市、久喜市立図書館、親の会と協働して発達障害に関する展示やミニ講座を実施した。また県立、市町村等職員を対象に、健康・医療情報サービスの事例と連携ノウハウを伝える研修会も開催した。

市町村立図書館等との連携と支援は今後の重要課題と考えている。

#### **7 連携を通して見えてきた公共図書館にしかできない健康・医療情報提供**

行政、支援団体、医学図書館など健康医療情報の提供者・機関は数多いが、いずれも立場や目的により情報提供の範囲は限定される。一方、公共図書館には他の機関にはない強みがあり、それが社会的に評価されることがわかってきた。①地域住民の求めに応じ、図書館ネットワークの下、あらゆる立場、レベル、種類の情報を提供できる。②司書により情報探しの支援や、幅広く情報を収集しわかりやすい形に編集して提供することができる。③地域の機関や団体と住民をつなぐ場になれる。こうした公共図書館の強みを生かし、連携をしながら地域の課題解決や自治体の政策に貢献していきたい。

（埼玉県立久喜図書館

自然科学・技術資料担当 小西美穂）

# 飯田市立中央図書館におけるビジネス支援サービスの取組

## 基本データ

自治体名	長野県飯田市
図書館名	飯田市立中央図書館
人口	104,284人
職員数	15人
司書有資格者数	13人
蔵書冊数	349,798冊
年間貸出冊数	402,133冊

## 図書館外観



### 1 飯田市及び図書館の概要

飯田市は長野県南部、中央アルプスと南アルプスに囲まれ、天竜川に沿って南北に広がる伊那谷に位置する地方都市である。面積 658.73 m<sup>2</sup>、標高差 2,700m を超える谷地形の中にあり自然豊かな環境である一方、高齢化が進んでいる。

飯田市立図書館は、中央図書館と地域館 2 館、週 2～5 日開館する 16 の分館で市内全域へのサービスを行っている。

平成 23 年 7 月から近隣町村との定住自立圏形成協定による「南信州図書館ネットワーク」の運用を開始、現在松川町、高森町及び豊丘村と同一サーバにて資料情報と利用者情報を共有し、蔵書の相互利用を行っている。

### 2 取組のきっかけ

地域の経済自立度を高めるための施策を進めるプログラムの策定に向けて、全庁でどのような取組ができるか検討する中で、市長の意向もあり、図書館の持つ情報蓄積と資料提供の機能を地域産業支援に活かす「図書館を活用したビジネス支援サービス事業」をこのプログラムに組み込み取り組むこととなった。

予算付け、人的処置がない中でどのようなサービスを行ったらよいのか、全国 22 の図書館へアンケートや視察を行い先進事例を学びながら検討、平成 18 年 8 月からビジネス支援サービスを開始した。

サービスを開始するにあたり、先進図書館司書の助言をいただいたり、庁内産業分野の職員を講師に地域課題についての図書館職員研修等を行った。

### 3 サービスの概要

ビジネス支援は、従来の図書館の姿勢である「目の前の利用者が必要とする情報を徹底的に提供する」ことの延長線上にあると捉え、ビジネスに携わる「人」の支援を行うことで地域の経済活性化に役立つことを目指している。

#### (1) 社会・技術・産業分野の蔵書の充実

仕事や地域産業に関する蔵書の充実と情報提供に力を入れることを目に見える形にするために、社会、技術、産業分野の蔵書の配架場所をまとめ「暮らしと仕事に役立つ」本のゾーンとして実務書等の充実を図った。

#### (2) 「調べもの相談」窓口の設置

レファレンスは館内のどこでも受け付けているが、2階カウンターに「調べもの相談」窓口の表示を行い、同じカウンター上にデータベース等閲覧のためのパソコン 2 台を設置、「G-Search」や「官報情報検索システム」を契約し情報収集のための環境整備を目指した。

#### (3) 社史・企業パンフレットの収集

約 430 冊の社史の寄贈を受け、情報として利用できるよう件名の入力を行い、職員が仲立ちをして利用者に提供している。

#### (4) 課題解決のための講座開催

「社史活用」「裁判員制度」「成年後見制度」「図書館 de ジョブカフェ～就職支援セミナー～」などの講座を実施している。

このほか、自分で調べるための図書館ホームページの調べものリンク集更新、中学校のキャリア教育支援として仕事に関する図書リスト作成と貸出なども行っている。

### 4 実施体制および他機関との連携

当館の職員数は館長、情報サービス係 12 名



(正規4、臨職8)、ビジネス支援係2名(正規)の計15名である。全職員がカウンターに立ち複数の業務を担当し、レファレンスや情報提供も専任職員はいないため両係が協力して取り組んでいる。

職員の人数が限られていること、これまでの専門資料の蓄積が少ないこと、予算が必要となる情報提供のためのデータベースの整備も不十分であることなどから、専門的事項の対応には関係機関との連携が不可欠と考え、情報提供のためのネットワーク作りを目指した。

#### (1) 市立病院図書室とのネットワーク

特に健康医療情報は多くの利用者が切実に求めているものであるだけに図書館でぜひとも提供したい情報である。書架への図書配架についてはできるだけ表示を細かくつけ、利用者の方が自分で探しやすい棚作りをめざした。しかしそれぞれの課題が多岐に渡り、専門的かつ最新の情報を必要とするため所蔵資料だけでは対応できるものではない。そこで、医療に関する専門図書館である市立病院図書室と文書を交わし、病院図書室の資料の複写、「医中誌Web」や「JDreamⅢ」他データベースによる雑誌論文等の検索等情報提供の協力をいただいている。

#### (2) 庁内のデータベースや発行物の利用

庁内にある情報提供のためのツールを把握するため調査を行い、工業課から日経テレコン(現在は無し)の情報提供を受けたり、介護高齢課を通じて市内にある介護施設のパンフレットを収集し、利用者に提供するなどした。

### 5 サービスの特徴・工夫

「柿」をテーマにした朗読会と併せ、農業課の協力を得て地域の特産「市田柿」の広報と販売を行ったり、建築関連の職人が減少していることから、地元の建築士事務所協会等や地域計画課と共催で住宅模型や大工道具の展示と子ども向けの職人講座を行うなど、資料提供だけでなく様々な機会を捉えて地域の課題解決や産業支援につなげていくことを目指している。

また参考になる資料や情報が見つからずすぐに対応できない専門的事項については、図書館で情報提供や解決ができなくても、解決するための機関や人材の情報を紹介できるよう、専門機関や人材情報をストックしておくことが必要と、地元の人材リストなどを作成している。

予算獲得については、例えば地元新聞は劣化が進み利用が多いものの、経費節減の折デジタル化ができずにいた。そこで県の緊急雇用創出

事業の助成を受け、地元新聞や郷土雑誌をデジタル化、新聞はデータベース化して検索可能にした。これらは、多くの方に利用されている。



「暮らしと仕事に役立つ」本のコーナー

### 6 サービスの成果・意義・反響

ビジネス支援を打ち出し、技術、産業分野の実務書の購入を増やしたことで例えば旋盤加工や電気設備、生産管理等、明らかに仕事に使う図書の利用やリクエストが増えた。そのことにより地域の産業や必要とされている資料を図書館も知ることができ、充実が図られ20代～50代の男性の仕事のための利用も増加している。

また、論文の取り寄せや情報検索・提供をPRすることで図書館は本好きの人のためだけでなく様々な課題解決の支援をしてくれるところだという認識を持ってもらいつつある。

### 7 課題と今後の展望

職員の情報収集力や情報検索能力には差があり、まだまだ多様な課題へ対応できるところまでの水準に達していない。館内・館外の情報共有と職員育成は大きな課題である。

また現在の状況では商用データベースを導入するには図書購入費の削減が必要であり、当館に必要な情報提供のツールの見極めも重要となっている。

先日新聞を調べにみえた方から「こんなことに時間をとらせて申し訳ない」という言葉をお聞きした。未来館者も含め、図書館は様々な情報を得るお手伝いをするところだということを当たり前にも思ってもらえるよう、今後さらにPRを行い、関係機関とのネットワークを広げ、情報提供力を高めて、暮らしと仕事と地域にとって役に立つ図書館を目指していく。

(飯田市立中央図書館 瀧本明子)

## 多気町立勢和図書館における地場産業支援・市民活動支援サービスの取組

### 基本データ

自治体名	三重県多気町
図書館名	多気町立勢和図書館
人口	15,207人
職員数	4人(非常勤)
司書有資格者数	4人
蔵書冊数	84,663冊
年間貸出冊数	95,443冊

### 図書館外観



### 1 多気町及び図書館の概要

1997年、勢和村立図書館としてオープンした。2006年の1村1町合併で「多気町立勢和図書館」となる。多気町は三重県のほぼ中央に位置し、面積は約103平方kmである。その中に2つの公共図書館と7つの小・中学校があり、全校に学校司書が配置されている。勢和地域は農村地帯特有の課題も抱えるが、近年、移住者が増加傾向にある。

### 2 サービスの概要

(1) 地場産業支援(食農)「勢和図書館 食農・伝承・手仕事プロジェクト“おまめさんかなあ”」

1年目の2008年は、学ぶ場づくりとして、食農・伝承各専門の外部講師を招いての研修会を開催した。関連資料のリスト作成とコーナーづくり、連携機関への出前ブックトークなどを展開。2年目以降、実際に遊休農地を活用し、大豆の栽培から加工までの体験の場をつくり、資料とつなげるイベントを随時開催し、記録集の発刊も行った。

(2) 市民活動支援「勢和小学校オリジナルコミュニティースクール“おまめさんかなあ”」

2014年、小学校コミュニティースクール導入を契機に、上記(1)の6年間の活動後の発展形として、「大豆」の取組を行うことになった。それに伴い、地域住民が市民活動として授業に関わることとなり、そのための支援を行っている。関連資料収集・紹介・リスト化、授業立案、指導案(授業デザインシート)作成、授業進行へのサポート等、支援は多岐にわたる。

(3) 起業支援「ほんとカフェ」

2013年、図書館にて毎月1回のカフェ開催、3年目となる。企画・協議・調査から実際の導入・運営に至るプロセスを住民団体と共有し、保健所など外部機関との折衝やメディア取材対応も共に

行った。起業希望者も含まれており、結果として、実地体験を踏んだ支援となった。

毎回、地元珈琲豆専門店の豆を、自らミルしてもらう方式で行っている。地元陶芸作家やパン屋の商品が並び、つながりを生む場ともなっている。

### 3 取組のきっかけ

(1) 地場産業支援(食農)

市町合併による住民の疲弊、地域の空洞化などの課題解決のために試行錯誤を始めた頃、地域の様々な機関・団体からも連携依頼が増加し、2008年度より開始した。

(2) 市民活動支援

文科省の指定を受けた地元中学校区より、方向性策定の段階から協力依頼があり、2013年度より開始した。小学校への導入は2014年度である。

(3) 起業支援

合併後の生活動線の変化による図書館利用減・住民相互のつながり減という課題に対応するため、「元気に生きる力」の再生を願い、2013年度から開始した。



市民活動支援の様子

#### **4 実施体制および他機関との連携**

小規模館であり、全員非正規職員という体制である。その内、担当は1名で、日常は、児童サービス、連携、全域サービスを担当する者である。

連携機関は、「勢和地域資源保全・活用協議会」、町内の各種農業施設、勢和小・中学校、「勢和図書館サークル連絡協議会“風の丘の仲間たち”」、「勢和図書館“ほんとカフェ”実行委員会」などである。

#### **5 サービスの特徴**

どのサービスも、図書館の様々な資料・情報を提供し支援するという「課題解決の機能」を理解してもらうことを目標とした。それらの資料と体験をつなぎ、暮らしがより良くなる実感の体得をめざしたものである。

大豆の植え付けから味噌づくりまで、一連の流れの中で、食の安全・自給率・地産地消や農の未来等にも、毎回、ブックトークの手法で切り込み、少子高齢化の進行する当地域の、今後の方向性を考察する場とした。

また、子どもたちの五感を育み、のびやかに育つことを願い、世代間伝承や大人側のつながり作りを、最も大切に位置づけて活動している。

#### **6 課題とその解決**

##### **(1) 地場産業支援**

合併当初は合併先との調整が大きな課題だった。議論を通して信頼関係を築く努力をした。今後も町内全域に理解をつなげていきたいと考えている。

##### **(2) 市民活動支援**

学校という場に合わせた調整が課題である。地域内での参加者を増やし、時間・日程調整を行いやすいように努めた。現在協議中の来年度の計画策定において時間数の見直しなどを行い、無理のない方法を検討中である。

##### **(3) 起業支援**

保健衛生上の課題があったが、保健所との協議や調査等を重ね、丁寧に解決していった。現在の課題は、ほんとカフェ自体の継続である。

#### **7 サービスの成果・意義・反響**

様々な機関と連携したので、図書館理解が広まり、深まったと感じる。地域の活性化や地域の課題解決に図書館が使えるのだ、という発見につながったのではないかと思う。「解決への道すじ・たどり方を学ぶことができた」、「図書館は地域の“資源バンク”だ」という声もあった。各種メディアに取り上げられたことも大きい。

図書館側にとっても、さらに、日々の選書やサ

ービスに心をくたく結果となり、地域内での良き循環を感じている。

#### **8 今後の展望**

新年度より、地域内にNPOが発足することとなった。内容はまさに、上記(1)～(3)のさらなる発展形が核となっている。そこでは、対象項目が格段に増加するので、確実な対応と下支えができるよう、図書館としての確かな支援を行っていききたい。

また町全体には、これらサービスの発信を強化し、図書館理解を通じた「図書館の位置づけ」の確立につなげていきたい。



ほんとカフェ（本の紹介コーナー）の様子

(多気町立勢和図書館 林千智)



# 豊中市立図書館における行政支援サービスの取組

## 基本データ

自治体名	大阪府豊中市
図書館名	豊中市立図書館
人口	395,974人
職員数	107人
司書有資格者数	99人
蔵書冊数	1,124,198冊
年間貸出冊数	3,251,280冊

## 図書館外観



### 1 豊中市及び図書館の概要

豊中市は大阪市の北に位置し、鉄道やモノレール、幹線道路網が整備され、大阪国際空港の玄関口でもある。市内どこからでも2km以内で駅に着き、全国主要都市に3時間以内で到着可能な抜群の交通アクセスを誇るまちである。平成24年度に中核市に移行した。図書館は終戦間際の1945年3月に開館した。現在は4地域館、4分館、1分室、2図書室とBM1台で図書館サービスを行なっている。

### 2 サービスの概要

図書館では個人・団体貸出、レファレンス、児童・高齢者・YAサービス、学校図書館との連携（とよなかブックプラネット事業）や地域や市民との協働として障害者サービス、ブックスタート、地域情報アーカイブ化事業（北摂アーカイブス）、リサイクル本の活用による図書館の活性化と地域における共生を推進するための事業（しょうないREK）、子ども読書活動推進事業等を行なっている。

平成18年度に行政支援サービスの充実に向けた環境整備を開始。平成23年度から「暮らしの課題解決」サービスとして、医療・健康情報、多文化共生、ビジネス・就労、子育て・DV（ドメスティック・バイオレンス）に関連する資料の充実と関係部局・機関との連携事業を進めている。本稿では以下、行政支援サービスを中心に述べる。

### 3 取組のきっかけ

当市では各地域館に参考室、分館・分室に参考図書コーナーを設けて行政支援サービスを行い、子育て、広報、市史編纂関係部局を中心

に利用されてきた。

全庁的には図書館の行政支援機能の認知度は低かったが、「これからの図書館像」が出されたこともあり、課題解決支援の一つとして、市職員約3,700人へのサービス充実に向けた環境整備を開始した。まず、総務課長会で行政資料の寄贈依頼を行なうとともに団体貸出やレファレンスサービスの活用を呼びかけた。

平成22年に「庁内仕事応援事業」（以下、応援事業）を開始。市役所庁内情報共有システム内（以下、共有システム）に「庁内仕事応援サイト」（以下、応援サイト）を立ち上げた。これは、庁内の関連部局と連携し、市職員の人材育成や仕事のスキルアップを図るためのツールを立ち上げるという方向性が打ち出されて実現したものである。

### 4 実施体制および他機関との連携

応援事業は市役所にいちばん近い岡町図書館の参考室が担当窓口となっている。

応援サイトの立ち上げ当初は、当時の職員研修所、情報政策室、行財政再建対策室そして図書館で運用を開始。現在は図書館がサイトの管理・更新を行ない、人事課研修係（前職員研修所）と調整のうえ職階研修に参加している。

### 5 サービスの特徴

特徴的なサービスである応援サイトについて詳しく説明する。

サイトは「トヨッター」「レファレンスサービス（調査相談）」「読めばナットク！テーマ別お仕事本」「新聞記事見出し検索」の4コンテンツで構成している。「トヨッター」以外は市立図書館サイトへリンクを貼り、コンテンツや仕

組みを共有している。おおむね1人1台業務用に端末を持つ部局の職員でも、業務遂行にあたって使用するのは共有システムや市の公式サイトが中心である。よって、共有サイト内に図書館サイトから活用してほしいコンテンツを選び抜いて提供することは、忙しい職員にとっても運営する図書館にとってもメリットが大きい。

「トヨッター」は職員が「?」「!」をつぶやく掲示板、豊中市職員のTwitterである。例えば、他自治体への出張で豊中をアピールできる豊中土産のこと、庁内向け広報紙への意見や感想の募集など、アイデアや情報が共有できる仕組みである。職員同士が職階を越えてタテ・ヨコ・ナナメの関係でも気軽に話ができる場である。

「レファレンスサービス（調査相談）」は図書館サイトの「e-レファレンス」申込みフォームへリンクしており、岡町図書館参考室で対応する。

「読めばナットク！テーマ別お仕事本」は庁内からのレファレンスで実際に提供した資料を中心に紹介している。3地域館の参考室担当者が持ち回りで更新する。web-opacへリンクしており、予約も可能である。

「新聞記事見出し検索」は図書館サイトの「豊中市新聞記事見出し検索」にリンクを貼っており、昭和63年（1988年）1月以降の豊中市関連記事を検索できる。



庁内仕事応援サイト

毎年、新規採用職員や5年目職員、新任課長対象の研修で応援サイトについて年に6回程度案内している。この時には、図書館の貸出票（レシート）への広告掲載やメルマガ配信など市民への広報ツールの紹介、研修内容に関連する図書の展示・貸出も行っている。

## 6 課題とその解決

応援事業の開始から5年となり課題もあるが、関係部局と相談しながらマイナーチェンジ

を重ね、取組を進めている。

応援サイトは開設3年目にアクセス件数が減少したため、平成26年度より一部コンテンツの見直しを行なった。あわせて内容を更新した時には、共有サイトのトップにある事務連絡掲示板で知らせることにした。

職階別研修で応援事業のPRを行なう際には、職員への情報支援、スキルアップ、人材育成という視点で、共有サイトで閲覧可能な職員向け事務手続きのまとめサイトや例規集のデータベース等もあわせて紹介することになっている。

## 7 サービスの成果・意義・反響

応援事業の開始以降、レファレンスの件数が増えた（平成21年度24件→平成26年度93件）。職階別研修で具体的なレファレンス事例を示すことで「こんなことも依頼してよいのか」と知ってもらう効果があるようだ。電話での依頼が多く、応援サイトからの依頼は毎年2割程度である。

市立豊中病院との「医療健康情報レクチャー」や産業振興課との連続講座「ビジネスゼミナール」といった共催事業の実施、産業フェアへの参加など「暮らしの課題解決」サービスにより他部局・機関との連携が深まっている。市職員への資料・情報提供と併せて、こうして連携していくことが行政による市民サービスの向上につながっていくのではないかと考えている。

## 8 今後の展望

今年度、市役所と市の施設間での文書送達便が始まり、図書の貸出・返却にも活用している。これを機会に課や係ごとの利用登録およびインターネットサービスの利用を呼びかける予定である。

一方で、提供した資料が依頼元の課題の解決につながっているか不明なこともあるため、最初の聞き取りで資料を提供、次いでさらに必要とされる情報へ到達するためのやり取りを行なうという丁寧なプロセスを迅速に行えるよう精進したい。

また市議会議員への資料・情報提供も今後視野に入れて行きたい。

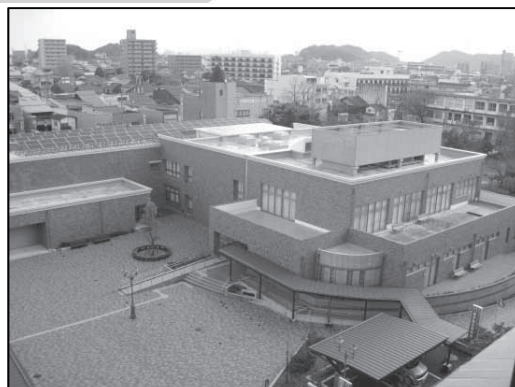
（豊中市立岡町図書館 上杉朋子）

## 米子市立図書館における課題解決支援サービスの取組

### 基本データ

自治体名	鳥取県米子市
図書館名	米子市立図書館
人口	149,731人
職員数	17人
司書有資格者数	15人
蔵書冊数	273,794冊
年間貸出冊数	621,083冊

### 図書館外観



### 1 自治体及び図書館の特徴

米子市は、全国最少人口約57万人の鳥取県の中で、鳥取市に次いで2番目の約15万人を擁する県西部に位置する街である。近世初頭、城下町として町割りが作られたが、江戸期を通じて侍の数が少なく町人文化の盛んだった伝統があり、それが後に商都米子と呼ばれる遠因になったといわれている。

現在は、島根県東部の出雲市・松江市・安来市などと協力し、山陰中央部の人口集約を活かして、中海・宍道湖・大山圏域を形成し、豊富な観光資源と交通の利便を活かした新たな産業形成が模索されている。

図書館の歴史は戦前に遡り、戦時中の1943年、市制15周年記念事業として米子市立図書館が創設された。敗戦直後の曲折を経て、昭和の終わりまで鳥取県立米子図書館として運営され、1990年に鳥取県から米子市へと運営が移管された。増改築工事を経て2013年8月にリニューアルオープン、現在に至る。市職員の館長と非常勤職員1名と、米子市文化財団職員15名の構成で運営されている。

### 2 サービス展開の経緯（取組のきっかけ）

1990（平成2）年に鳥取県から移管されてからは、市立図書館としてのサービスの確立という大きなテーマに取り組んだ。最初の成果は学校図書館支援の「米子方式」の確立である。1997年から学校図書館職員配置が始まり、団体貸出のシステム化と2001年には米子市の公用車を使った物流網を完成することができた。これは県下の学校図書館支援サービスの先陣を切ったものであった。

そしてさらなる市立図書館サービスのステップアップを考えていた時、大きな指針となったのが、鳥取県立図書館が2006年に「鳥取県立図書館の目

指す図書館像アクションプラン」としてまとめられた図書館像であった。そこに描かれた図書館サービスの形は、県立だけではなく、市立図書館の現場でも十分に実践すべきものに思われた。それがビジネス支援、健康情報、法律情報のコーナーであった。

### 3 サービス内容と特徴

#### （1）ビジネス支援コーナー“あなたのお仕事応援します”

コーナーの設置は、2005（平成17）年3月である。2013年8月のリニューアルオープンを機に、コーナーを拡大し、開架スペースの中央に設置した。逐次刊行物は、購入雑誌23誌、寄贈雑誌15誌、新聞1紙となっている。起業、経営、経理、会社法、文書、接遇、業界、資格、就職・転職、特許・商標、就農、女性と仕事、セカンドライフ、メンタルヘルス、自己啓発、語学、等の件名に分けた約4803冊のコーナーに、県立図書館から長期団体貸出で借受けた業界誌や各種統計資料も並べている。



“あなたのお仕事応援します”



また、ビジネス情報、起業・経営、事業・融資相談会を実施。特許情報、よなご若者サポートステーション出張相談会、就農相談会等も毎月実施している。さらに鳥取県立図書館の協力で、「市場情報評価ナビ Mie-Na」を導入。ビジネス関係レファレンスに大きな力を発揮している。

## (2) 健康情報コーナー・健康長寿コーナー “あなたの健康 応援します”

2007(平成 19)年 3 月にコーナーを設置した。前年、県立図書館が「闘病記文庫」を開設。米子市立図書館では、鳥取大学附属図書館が同年実施した石井保志氏の講演会や石井氏のアドバイスに基づき、「健康情報」を提供するコーナーとして開設し、その中に闘病記を混配した。患者会、各種がん等 23 件の件名に分け、現在 1939 冊を配架している。当館のこのコーナーには、ハンセン病に関する棚があること、また新しい医療情報を提供すべきという観点から、10 年以上前の闘病記はあえて置かないことにしていること等が特徴である。

また 2015 年 5 月より、健康情報コーナーの隣に、健康長寿コーナーを設置した。食事療法、健康体操、回想法、遊び、健脳法、音読、長寿生活等の件名に分け、400 冊の資料でスタートしたこのコーナーは、すでに驚くほど高い利用率となっている。



“あなたの健康 応援します”

## (3) 法律情報コーナー “あなたの暮らしを応援します”

2008(平成 20)年 9 月に開設した。裁判員、多重債務、DV、結婚・離婚、詐欺被害、等の 19 の件名で 1224 冊をコーナーに展開している。米子市立図書館は、中央大学通教文庫の設置図書館となっているため、法律分野の学術的な資料には困ることはなかったが、日常生活で必要となる法律、というこのコーナーの設置には、新しい資料の購入が必要であった。予算的な算段で苦労していた時、市民相談課から消費生活行政

活性化事業補助金の話があり、平成 22 年度より、毎年 30 万円の補助金をこのコーナーの選書に活用している。また、法テラス鳥取の協力を得て、毎年 1 度の無料法律相談を実施している。



“あなたの暮らしを応援します”

## 4 これまでの課題とその解決

限りある資料費の中で特徴あるコーナーをどのように作り込むか、という点はそれぞれの担当者が工夫を凝らし、各コーナーの利用率を確実に伸ばしている。各コーナーともにホームページとコーナー書架を結びつけ、件名でブックリストが作れるよう工夫している。またホームページ上の各コーナーには、関連するサイトのリンク集も充実したものを展開している。今年度中には、各コーナーの広報を目的とした案内パンフレットを作成配布する予定である。

## 5 サービスの成果と今後の課題

2013 年の増改築を機に、各コーナーとも館内の利用者動線を意識した場所に、適切に配架し直すことができた。

蔵書構成の作り込みにはかなりの進展を見せているが、各コーナーの専門性をいかに深めていくか、各担当者を中心として専門的なレファレンスにいかに対応していくか、司書の“専門性”を深める工夫が今後の一番大きな課題と考えている。

(米子市立図書館 主査 大野秀)

## 坂出市立大橋記念図書館におけるビジネス支援サービスの取組

### 基本データ

自治体名	香川県坂出市
図書館名	坂出市立大橋記念図書館
人口	53,244人
職員数	18人
司書有資格者数	13人
蔵書冊数	182,958冊
年間貸出冊数	313,851冊

### 図書館外観



### 1 坂出市及び大橋記念図書館の概要

さぬきうどんで有名なうどん県・香川県は面積が日本で一番小さな県である。坂出市は、香川県のほぼ中央に位置し、瀬戸大橋の架かるまちとして本州と四国を結ぶ高速道路網の四国側の玄関となる重要な拠点である。「瀬戸内の交流拠点 活力とふれあいの坂出」をめざしたまちづくりを進めている。

坂出市立大橋記念図書館は、1977年市内在住者大橋正行氏ご夫妻より児童福祉資金として寄贈を受け、1979年に新館開館した。

### 2 サービスの概要

大橋記念図書館では暮らしに役立つ図書館づくりをテーマに、2007年より地域の課題解決に役立つ関係図書を集めた「暮らし支援コーナー」を設け、地域の活性化に取り組んでいる。

暮らし支援コーナーには、地域活性化、健康、子育て支援の大きく3つのテーマに沿って関連図書を集めた。第1テーマの地域活性化（ビジネス支援）コーナーには、法律や仕事に関する経済・商業関係図書のほか、資格取得や地域のハローワーク求人情報も配架している。第2テーマの健康情報コーナーには、医学関係図書や介護に関する図書、闘病記なども配架した。第3テーマの子育て支援コーナーには、教育関係図書や育児、子育て、赤ちゃんの名づけ、障がいに関する図書も配架するなかで、地域の課題を解決するためのワンストップサービス環境の充実を図った。

2008年から地域活性化に取り組むため「さかいでの創業支援セミナー」を開催している。関係機関と連携を図り、創業支援セミナーや企画展を行うことで、図書には書かれていない地域に関わるビジネス情報の提供に取り組んでいる。以下、ビ

ジネス情報支援を中心として述べる。

### 3 取組のきっかけ

2007年に愛媛県立図書館で開催された「図書館が四国を救う！？～自治体の商工部門と図書館の連携による地域活性化を考える～」の研修会で、関係機関と連携を図りながら展開する新たなビジネス情報支援の在り方についてヒントを得た。

近県の状況を調査したところ、新居浜市立別子銅山記念図書館が開設した「地域活性化支援コーナー」の取組例があり参考にした。新居浜市では、地元の商工会議所と連携して創業に関するパンフレットや就業情報を収集していた。

さっそく地元の坂出商工会議所に相談したところ「いっしょにやりましょう。」ということになり、会報や講演会のチラシ等を頂いた。また、四国地区の創業支援活動を行っている(株)日本政策金融公庫高松支店も紹介され、資料を仲立ちにした輪が広がっていった。そのなかで、図書館を会場にして創業を支援するセミナーの開催ができないかと持ちかけたところ、話が進み開催に至った。

### 4 実施体制および他機関との連携

さかいでの創業支援セミナーの実施体制は、図書係の非正規職員2名で担当している。最初に(株)日本政策金融公庫高松支店と坂出商工会議所、大橋記念図書館の合同でセミナーの企画協議を行っている。以後の運営については役割分担をして進めている。講師依頼や申し込みの受付は、(株)日本政策金融公庫高松支店と坂出商工会議所が担当し、会場準備や資料印刷等は大橋記念図書館が担当している。広報については、各関係機関の会報や市の広報誌、図書館報、新聞、ラジオ、ケーブルテレビ等で広く周知に努めている。



さかいでの創業支援セミナーの様子

## 5 サービスの特徴

さかいでの創業支援セミナーの特徴は、図書館という場所を使って開催していることにある。専門セミナーには参加をためらってしまう方でも、まちの図書館で開催されるならと気軽に参加できる敷居の低さがある。その気軽さもあって女性の参加者も多く当日参加者もある。また、地方都市で開催することによって、大都市とは違った地域性のある参加者が集まり、創業支援の裾野を広げる効果にもなっている。

また、事前の取組として「さかいでの創業応援フェア」の企画展示を行っている。お店づくりのためのパネル展示や創業に関する図書、パンフレット等を特集コーナーに集め、身近な地域の創業情報を提供するなかでセミナーのPR効果を図っている。

## 6 課題とその解決

外部機関と連携するには調整に多くの時間を費やされることになるため、担当職員の負担が増えることである。そこで、お互いに事務の軽減を図るため、関係機関で役割分担をすることにした。

また、利用者から専門性の高い資料を要求されるなど、当館で対応しきれないこともある。その場合は図書館のネットワークを活用し、香川県立図書館等の相互貸借制度を利用して情報提供に努めている。サービスを担う職員が専門的知識を習得するための、外部研修に参加することが限られていることも課題である。

## 7 サービスの成果・意義・反響

創業支援セミナーを継続して開催している成果としては、受講生が地元で実際に創業したことがある。その方を招き講演して頂いた時に「私は、このセミナーを受講して夢を実現することができた。」と語られた。そのなかで「困ったときに相談

できる人がいたことが創業できたポイントだった。」と振り返った。

創業支援を進めるためには、図書の提供だけでなく、レファレンス業務を充実させることが鍵となる。利用者が次のステップに移るときに相談できる体制を関係機関で作っていくことが重要である。

## 8 今後の展望

図書館は情報の通過点ではない。人と情報が出合い、人と人が交流し絆が生まれる地域づくりの拠点である。今後、さらに地域の課題解決に役立つ資料の充実を図るとともに、小さなまちの図書館だからこそできる、職員と利用者の信頼関係で結ばれたお互いの顔が見えるレファレンスサービスの充実に努めながら、市民一人ひとりの課題解決に寄り添う図書館サービスを提供していきたいと考える。



さかいでの創業応援フェアの様子

(坂出市立大橋記念図書館 小川俊緒)



# 大川市立図書館における子育て支援サービス「読書タイムプレゼント」事業の取組

## 基本データ

自治体名	福岡県大川市
図書館名	大川市立図書館
人口	36,512人
職員数	8人
司書有資格者数	5人
蔵書冊数	125,332冊
年間貸出冊数	142,407冊

## 図書館外観



## 1 大川市及び図書館の概要

昭和29年4月1日に6か町村が合併し誕生した大川市は、福岡県南部の筑後平野の中央に位置し、筑後川が市の西部を流れている。

本市は基幹産業であるインテリア産業をはじめ、水稲・いちご・海苔などの農水産業も盛んである。

昭和57年5月に「生涯学習の基幹施設」として開館した大川市立図書館は、『地域の情報拠点』としての機能充実に努めることを規範とし、郷土・行政資料、家具インテリア産業の関係専門図書の整備など、地域社会の結びつきを強化してきた。また、各世代に対応した資料の充実と読書環境の整備を進めるとともに、ボランティア団体等と連携しながら、各種事業を実施しており、市民に親しまれる図書館運営に努めている。

## 2 サービスの概要

資料収集と提供、レファレンスサービス、学習機会の提供などの基本的な公共図書館サービスのほかに独自のサービスとして、平成26年7月に閲覧室の一部を大人の楽しく豊かな生涯学習を応援することをテーマに「趣味とインテリアの部屋」として改修した。この部屋は、木工図書を中心に、建築、芸術、美術、習い事、娯楽、料理などの趣味の書籍を書架に集め、市の基幹産業などへのビジネスサポートは元より、利用者が大川のインテリア家具と照明でくつろぎながら読書ができる場として機能している。また、朗読会やワークショップなどのイベントスペースとしても活用している。

その他、常時は使用していない準備室を女性専用スペースとして開放しており「読書や学習に集中できる。」と好評である。



「趣味とインテリアの部屋」の様子

子育て支援事業としては、ブックスタートをはじめ、定例・季節のおはなし会など様々な取組を行っているが、乳幼児から未就園児の保護者をサポートする「読書タイムプレゼント」事業は、毎月第二水曜日の午前中2時間、2階視聴覚室にて専門スタッフが託児サービスを行い、保護者にひと時、くつろぎながら本を読んでもらう時間を提供している。利用者の月齢制限などはなく、6名を定員として実施している。

## 3 取組のきっかけ

「読書タイムプレゼント」事業は、読み聞かせボランティア、託児ボランティア両サークルからの提案がきっかけとなり、平成26年度から試行を重ね、参加者の意見を取り入れ、平成27年度より定期的実施している。

背景として、市は平成26年度に「こども未来課」を新設し、子育てしやすい環境整備を行っており、平成27年4月からスタートした子ども・子育て支援新制度のもと、保育料のおもいきった減額をするなど、子どもたちを中心に、子育て世代・若者

世代が集うような「まちづくり」に取り組む政策を実施しており、その役割を担うものとして同時期に開始した。

#### **4 実施体制および他機関との連携**

図書館では非正規職員2名が担当者として事務局の役割を行い、託児については、元保育士などの資格を有する子育てボランティアサークルに委託しており、毎回定員6名に対し3名のスタッフが託児にあたっている。委託料として、一回7500円を支出している。



託児の様子

#### **5 サービスの特徴**

子育て支援というと主に対象者は「子ども」である場合が多い中、本事業は「保護者」へのサービスである。赤ちゃん育て期の保護者は、自身の自由な時間が確保できないなどのストレスを少なからず抱えている。特に妊娠出産後の母親からは、不安定な体調や精神状態と相まって、孤独感から育児が楽しめないという声をよく耳にする。しかし、自己のためだけに有料で子どもを預けるのは、負担感や罪悪感すら伴うという。そのような、保護者の心理を和らげるために、公共サービスであり、気軽に利用できるというアピールを心がけている。

図書館という落ち着いた環境でひと時でも自由な時間を過ごし、本を手取る事で心に余裕を取り戻し、自学などを再開するきっかけになるなど、心身ともにリフレッシュしていただくことを目的に実施している。

#### **6 課題とその解決**

託児場所が保育専用のスペースではないため、子どもの行動範囲に危険なものがないように、スタッフは配慮と工夫をして安全を保つ必要がある。併せて、走り回る時期の子どもからは目が離せなく、スタッフ不足を感じることもある。このような課題に対しては、図書館職員が託児補助にあたるなどして対応している。

また、当初は周知不足という課題があったが、広報紙、ウェブサイト、子育て支援センター等での告知に加え4ヶ月児健診時での個別案内などにより、現在は定員以上に申し込みがある。

今後の課題は、受入れ人員を増やせるような予算確保や体制づくりである。

#### **7 サービスの成果・意義・反響**

家庭に引きこもりがちな育児期に外出するきっかけとなる事や、託児スタッフや同じ境遇の方との交流を持つことで孤独感から離れることができるという多くの反響がよせられている。

これを期に誰もが、本のある子育てを楽しみ、また、本のある家庭環境から育ち、自然に本に親しみ、本が豊かな人生を育む生涯の友となるよう推奨することに図書館の取組としての意義があると考えている。

#### **8 今後の展望**

図書館内に託児スタッフや読み聞かせボランティアが常駐し、予約なしでも託児サービスが受けられることで、子どもにはよみきかせなどのふれあいと、保護者には読書やゆつくりと本を選ぶ時間を提供できる仕組み作りを目指している。

今後もこのような本を介しての子育て支援を継続していきたいと考えている。

(大川市立図書館 館長 清水敦子)

## 大分県立図書館における法律情報支援（外部機関との連携等）の取組

### 基本データ

自治体名	大分県
図書館名	大分県立図書館
人口	1,185,830人
職員数	56.9人
司書有資格者数	14人
蔵書冊数	1,144,282冊
年間貸出冊数	857,107冊

### 図書館外観



### 1 大分県及び図書館の概要

大分県は「アジアの玄関口」である九州の北東部に位置し、別府温泉や由布院温泉など、全国的にも有名な温泉地を有する「おんせん県」である。18市町村（14市3町1村）から構成され、大分県立図書館は県庁所在地である大分市内の閑静な住宅街に立地している。

#### （1）図書館の沿革及び施設

当館は、明治35年大分県共立教育会附属大分図書館として創立された。以来、数度の改築・移転を経て、平成7年2月、公文書館、先哲史料館を併設した「豊の国情報ライブラリー」として開館した。

延床面積は約2万3千㎡（図書館専用部分は約1.1万㎡）、開架冊数は閲覧室と公開書庫の計60万冊で、全国的にも有数の規模である。

#### （2）大分県立図書館の基本方針

当館は県民や地域社会の役に立つ県立ならではの役割を果たすため、専門性と広域性をコンセプトに運営を行っている。専門性とは、専門資料の収集、職員の専門性向上による県民の調査研究活動への貢献、多様な課題解決支援等であり、広域性とは、市町村図書館・学校図書館、読書ボランティア団体等への支援、市町村図書館等との連携・協力・支援といった全県的な図書館活動の推進等である。

### 2 法律情報支援サービスの概要

#### （1）図書館資料等の提供

法律関係の資料・情報の提供については、特別コーナーを常設してはいないが、図書・雑誌の充実を図り、官報・判例のデータベースを備えている。また、これらが有効に活用されるように、調

べ方ガイド「官報の調べ方」「判例の調べ方」を作成し、館内で配布、ホームページに掲載している。

#### （2）外部機関との連携

法テラス大分と連携し、当館を会場に無料法律相談会を年1回、法律セミナーを年2回開催している。

##### ア 無料法律相談会

民事全般について弁護士及び司法書士が1人30分相談に応じる。相談料は無料であるが、民事法律扶助制度によるため事前の予約及び資力確認が必要である。

##### イ 法律セミナー

県民の関心のある法律問題について弁護士が事例を交えて解説し、質疑応答を行う。平成27年度の演題は「知っておきたい相続のこと～高齢者の相続問題を中心に～」、「気になる！身近な法律のこと～男女間のトラブルをめぐって～」である。

その他の課題解決サービスとして、健康医療情報支援やビジネス情報支援なども行っているが、以下、法律情報支援を中心として述べる。

### 3 取組のきっかけ

当館では外部との連携事業は、ビジネス支援が先行した。平成21年度にビジネス支援キックオフセミナーを開催、平成22年度に経営無料相談会及び就職関係相談会・セミナーを開始した。

平成24年度に法律情報提供を充実させるため、法テラス大分に相談に出向いた。法テラス大分でも他県の動向を把握し図書館と連携したいと以前から考えており、無料法律相談会の試行から始めた。平成25年度からは、法律・健康医療関係の講座を「くらしに役立つ図書館推進事業」として事業化し、法律セミナーを年2回開催するようになった。



#### 4 実施体制および他機関との連携

課題解決支援のための連携事業は、サービス課調査相談・郷土情報担当8名のうち、主に2名（ともに正規司書）がサービス課長の指示を受けながら担当している。

事業実施にあたっては、法テラス大分と役割分担をしている。ちらし作成は県立図書館、講師・相談相手となる弁護士・司法書士への依頼及び謝金の支払は法テラス大分が行っている。申込受付・入場受付については、セミナーは県立図書館（入場受付は図書館ボランティアの協力を得る）、相談会は資力確認を伴うため法テラス大分としている。



セミナーの様子

#### 5 サービスの特徴

法律関係に限らず、連携事業の際には関連図書等の企画展示を実施するとともに、ブックリストを作成・配布している。また、当館が行う事業やサービスを紹介し、連携先機関のパンフレットを配布している。特に法テラス大分については、当館「仕事と暮らしの情報コーナー」等に資料を常設し、恒常的に情報を入手できるようにしている。

また、セミナー終了後に参加者へアンケートを行い、今後の企画に活かすよう努めている。

#### 6 課題とその解決

連携事業の開始後、年数の経過に伴い互いに担当者が異動するなかで、連携を継続させることには留意が必要である。そのため年度当初に法テラス大分事務局を訪れ、年間計画を相談している。

現在の課題は、相談会及びセミナーとも参加者が定員に満たないことである。

相談会については、弁護士枠は埋まるが、司法書士は相談内容に限られるため満員になりにくい。

セミナーについては、広報の強化が必要である。

また、個人の秘密と直結する問題であるだけに、氏名を明かす事前申込制でなく、匿名で当日参加可とするような配慮も検討したい。

#### 7 サービスの成果・意義・反響

アンケート結果によると、セミナー自体は「話が歯切れよく素晴らしかった」「内容が充実していた」「事例をあげてわかりやすかった」と参加者には好評であった。図書館資料を補完し、また図書館の更なる活用を促す契機となったと考えられる。

#### 8 今後の展望

法律情報支援以外にも、ビジネス関係、医療・健康関係などの連携事業は2週間に1回以上の実施と、回数は増えているので、今後は内容の充実と参加者の増加を図りたい。

また、連携事業を当館の中で完結させるだけでなく、県立図書館としての役割を踏まえ、当館の取組を一つのモデルとして、公立図書館等職員研修会等を通じて、市町村立図書館への普及につなげていきたい。



ブックリスト・法テラスパンフレット設置の様子

(大分県立図書館サービス課 増本貴光)

## 北中城村あやかりの杜図書館におけるビジネス支援サービスの取組

### 基本データ

自治体名	沖縄県北中城村
図書館名	あやかりの杜図書館
人口	16,723人
職員数	8人
司書有資格者数	7人
蔵書冊数	60,896冊
年間貸出冊数	128,976冊

### 図書館外観



### 1 北中城村及びあやかりの杜図書館概要

沖縄県本島中部に位置する北中城村は東に太平洋、西に東シナ海を見通す緩やかな丘陵地帯にある人口約16,800人の小さな村である。歴史的にみれば旧中城村より先の大戦時に米軍施設によって村を二つに分断された歴史をもつ。近年は大型商業施設ショッピングモールを誘致し地場産業も活気づいている。2008年あやかりの杜図書館は、その眼下にキャンプ瑞慶覧（在沖米海兵隊基地司令部）や田園風景を見渡せる高台に開館した。

#### （1）図書館を中心とした生涯学習施設

当施設は、図書館、スコール（学校）、宿泊施設、キャンプ場を併せもつ総合的な生涯学習施設である。また自主講座の企画・開講にも努めており、施設・図書館の利用だけでなく様々な形で人々が関わり合い、学び合える施設として広く活用されている。

#### （2）指定管理者制度の導入

##### ア 導入経緯

平成15年の地方自治法一部改正により、指定管理者制度が新たに導入され、職員定数削減の提唱が契機となり、村民参加のもと審議会等を重ね、多様化する住民のニーズに応える形で民間主体のノウハウを活用し生涯学習施設としての目的をより効果的に達成できるとして採択された。

##### イ 特徴を活かした運営

施設利用に関する売上げを指定管理者運営費として活用し限りある委託費を補うことで、図書館を中心としながらも自立した公設民営施設の運営を実現している。

### 2 図書館におけるビジネス支援サービス

図書館では、北中城村雇用サポートセンターの雇用情報を掲示するコーナーを設置し、就職活動

をされている方と人手不足に悩む農家や企業からの雇用情報を提供している。

具体的には、雇用サポートセンターへのアクセス方法（場所及びウェブサイト）の案内や雇用情報となる求人票や掲示物・媒体紙の配布を実施。その他にも有用な資格取得情報があれば、資料を取り寄せて展示している。

また就職活動には欠かせないコンピュータ関連資料の充実・拡大を図りコーナーを増設、タブレット端末の貸出とPC講習情報の掲示案内にも取り組んでいる。

他にもより身近に感じてもらえるよう職員が担当の就職支援相談員へ直撃取材を行った模様を図書館だよりへ掲載し、広く活用していただけるよう呼び掛けている。

コーナー自体もインターネットの利用席やレファレンス席と併設されていることにより、利便性に重点をおいている。

### 3 取組のきっかけ

これまで図書館では、ビジネス支援として就労関連資料に特化したコーナーを展開していたが、資料を提供するだけでは具体的な就職活動に結びついていないと感じていた。

その矢先の平成25年に北中城村雇用サポートセンターが開所されたとの情報が入り、早速、職員が直接出向き取材と情報提供の可能性について話し合いを行った。

結果、就労に関する情報のみならず、最新の雇用情報へのアクセスが可能となった。

以来、職員の求人に関する情報も掲載するなどコミュニケーションが円滑に行われている。

#### 4 実施体制および他機関との連携

図書館職員の体制としては、総務1名、職員5名、パート2名の8人体制である。

少人数であるがゆえに個々の負担は大きい、職員のもつ個性と自主性を尊重してトップダウン方式ではなく、様々な企画・展示やイベントは役職や雇用形態に関わりなく、発案者がリーダーとなり計画・実行している。

先に述べた雇用サポートセンターとの協力や行政資料の提供に関する「あやかりの杜行き資料ポスト」の設置などは、全て職員自らのアイデアによるものである。



ビジネスコーナー

#### 5 サービスの特徴

あやかりの杜行き資料ポストの設置には、利用者の求めに応じ自治体資料（議会録・刊行物等）の収集に役場へ出向いた際に、目的の資料提供までに時間を要したという経緯がある。

役場としても過去資料の提供には時間と手間を要するであろうし、窓口対応にも労力がある。

であるならば、あやかりの杜行き資料ポストを主要課窓口へ設置してもらい、新しい刊行物が発行され次第ポストへ投入すれば、あやかりの杜職員が定期的に回収、資料の整理・登録・保管を実施し、利用者への情報提供にも役立つと考えた。

利用者にとっても情報閲覧の間口が広がると共に行政資料の永年保管という面でメリットがある。

他にも複合施設である特徴を活かしたサービスが村内小中学校への児童送迎バスの運行である。あやかりの杜では施設職員によるマイクロバス2台で村内巡回を行っており、別に各校毎に曜日を定めて、週1回のペースで小学校2校と中学校1校への送迎サービスを実施している。

#### 6 課題とその解決

指定管理者制度の委託期間毎に管理者が入れ替わり、職員の安定した雇用環境が整えられなかったことが要因となり、施設運営のノウハウや図書

館司書の専門知識の蓄積がされにくいという課題があった。しかしながら一部の職員が継続して再雇用される特別措置により、利用者へのサービスの低下は最小限に抑えられたのではないかと考えている。

現在の課題としては、施設の修繕・維持管理コストの増加、来館者数の規模に対する駐車場不足等が挙げられる。

#### 7 サービスの成果・意義・反響

あやかりの杜で実施されてきたサービスは一貫して村民参加型の要望に応える形で実現されてきた。そこには施設や図書館を利用する村民と職員との間に交わされた対話から生まれたものも多く含まれる。

あやかりの杜の理念である「先人にあやかり、異文化にあやかり、人間同士があやかることを通して人をつくり、ネットワークをつくり、地域をつくる」という言葉に集約されている。

図書館から発信された情報は、口コミや媒体誌、インターネット、SNS等を通して瞬く間に人々の話題となり、反響を呼び、地域と図書館の活性化にも繋がっている。

#### 8 今後の展望

今後の展望として、行政と指定管理者（民間）という枠に捉われずに、最小の担当者単位からコミュニケーションを大切にし、互いの立場を理解し合い尊重し信頼を築き、村民サービスに努めることが、指定管理者制度を導入した図書館としての未来ある姿ではないかと考える。

その点であやかりの杜図書館は郷土愛溢れる職員が、日々利用者からの意見を尊重し業務に励んでおり、小さいながらも村民の本棚として愛される図書館となり期待されている。



バス送迎の様子

(北中城村あやかりの杜図書館 與那原千晴)





## 第4章

### まとめと提言

## 第4章 まとめと提言

本章では、はじめに、アンケート調査の単純集計、その分析、さらには事例報告から明らかとなったことがらをまとめる（第1節）。次に、本調査全体から今後の課題解決支援サービスに関わる提言を行う（第2節）。なお、本文中の（ ）内の自治体名は事例の報告図書館の自治体名を表す。

### 1 まとめ

#### （1）課題解決支援サービスの範囲

今回のアンケート調査では、課題解決支援サービスについて、以下のように定義した上で、主に4つのサービス（ビジネス情報、健康・医療情報、法律情報、行政支援）に焦点を当てて分析を行ってきた。

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

今回、調査を行ったサービス以外に、実施しているサービスを挙げてもらったところ、以下のようなサービスが挙げられた（順不同）。ここでは4サービスおよび事前に除外した学校支援も含めて挙げている。

ビジネス情報、就業支援、漁業支援、農業支援、観光情報、まちづくり、消費生活、法律情報、行政支援、学校支援、家庭教育、妊娠出産、子育て、健康・医療情報、終活、高齢者支援、防災、東日本大震災、原子力関連

課題解決支援サービスの具体的サービスについては、明確な定義が存在するわけではない。実際に提供される場合のサービス名称も多様である。事例報告の中でも柔軟なテーマ設定をしている図書館が見られた（例えば豊中市、坂出市等）。

また、「課題解決支援サービス」の「課題」には2つの捉え方があるようである。一つは対象者に比重を置いて捉えるもので、もう一つは主題に比重を置いて捉えるものである。「高齢者支援」「妊娠出産」などは前者であり「まちづくり」などは後者といえよう。前者は一定の同質的な対象者を想定するという意味では、いわゆる利用対象（者）別サービスと類似している。対象者、主題をどのレベルで捉えるかは個々の実践で異なる。農業支援を独立したものとして設定するか、ビジネス情報に含めるかなどがその例である。

なお、図書館が取り組むテーマを設定する場合において、他の行政機関と比較して特異な位置にあることは、事例報告にあった埼玉県立図書館の以下のまとめが参考になる。このことは図書館の強みであろう。

- ① 図書館は他の機関と比較して、あらゆる立場、レベル、種類の情報を提供できる。
- ② 司書により情報探しの支援や、幅広く情報を収集し分かりやすい形に編集して提供することができる。
- ③ 地域の機関や団体と住民をつなぐ場になれる。

#### （2）実施図書館

サービス、事業ともに都道府県立図書館でよく実施されていた。市区町村立図書館では、いずれのサービスにおいても実施していないと回答した図書館が多かった。

サービスをはじめたきっかけとしては、事例報告から、自治体政策の取組と歩調を合わせて取り組んだといったものが見られた（飯田市、大仙市、大川市）。

規模（図書館の職員数）の面では、大きな図書館ほど実施する傾向が強かった。また、相談会、セミナーなどイベントの開催については、実施図書館の中でも規模の大きな図書館の方で実施率

が高かった。しかし、事例報告から分かるように、規模の小さな図書館で課題解決支援サービスを実施できないわけではない。規模の小さな図書館では、職員の自発的な試みを許容する組織文化があり、また地域の様々な団体とのネットワークを組むことができれば充実したサービス展開も可能であることが示唆されていた（北中城村）。

運営主体の面では、特段の傾向は見られなかった。ただし、委託または指定管理による運営では、庁内連携が弱い傾向が見られた。また、事業の継続性や安定性という点で、危惧がないとはいえない（北中城村）。

### **(3) 利用状況**

課題解決支援サービスに関連した利用状況については「増加している」が、最も多かった。住民ニーズの把握については、利用者との会話や利用者からの投書の分析、資料の利用状況の把握などが中心であった。今後は、アンケート調査など、より多様な手法によるニーズ把握が考えられる。

各サービスについて、コーナーの利用状況を尋ねたところ、比較的良好に利用される傾向との回答だった。特に、サービスに名称を付与し、広報を積極的に行っているところはその傾向が強かった。

### **(4) サービスの実施状況**

実施サービス（本文中では「事業」）としては、設問で示したサービスが実際に実施されていることを確認できた。事例報告で見られたように、これらのサービス・コレクションを対象者、主題にあわせて再編し、アクセスの向上や情報提供機能の強化が図られていた（飯田市の事例が分かりやすい）。

また、事例報告からは、サービスを継続しながらそれを修正していく様子が伺えた（例えば豊中市、多気町、埼玉県）。その意味では、サービスは固定的なものではなくダイナミックに変化していくものと捉えることができる。

事例報告の中では、一つの図書館において複数の課題解決支援サービスを実施しているところが多く見られた。「課題解決支援サービス」は、一度実施することで、そのノウハウを別の利用者、主題に転用可能であることが示唆されていると思われる。

貸出密度との関係では、実施館の方が貸出しも積極的であることが分かった。資料提供の重視と課題解決支援は両立するといえる。また、都道府県立図書館の事業数が多いと都道府県内市区町村立図書館の実施率が高い、もしくはモデル的図書館がある都道府県内の市区町村立図書館の実施率が高い傾向にあった。さらに、都道府県立図書館が関連の研修を行っている県内で実施率が高い傾向にあった。

### **(5) 名称の付与**

今回の調査では、「ビジネス支援サービス」等の名称をつけていない場合であっても、それを構成する「事業」を実施していれば実施館として分析を行った。このことにより、広範な実施状況を把握することができた。一方で、名称を付与している図書館についても分析を行った。名称を付与している図書館は近年増えており、都道府県立図書館におけるビジネス情報を除くと、今後も増加する傾向が見られた。

中央館と分館を比較すると、前者で名称を付与して実施される傾向が強かった。また都道府県立図書館や規模の大きな図書館の方で名称を付与する傾向が強かった。さらに、名称付与する図書館は、都道府県立図書館や規模の大きな図書館から、次第に規模の小さな図書館に移っていることが示唆された。名称を付与することにより、「利用者の認知度が上がった」との認識が強くなり、実際にコーナーの利用も増加していると図書館職員は考えていた。

### **(6) サービスを支える体制と課題**

サービスを担っている職員数としては1名から2名が最も多かった。事例報告から、何らかの係に属しながら、兼務で担当していることが多いものと想定される。

サービスを支える体制整備として「資料収集のための担当者の設置」などを行っているところが多かった。しかし、市区町村立図書館では特に何も行っていないと回答したところが最も多かった。全体に、職員の能力開発や広報面も含めて、規模の大きな図書館ほど取組を積極的に行っ

ていた。

職員の能力向上のために行っていることとしては、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」への参加が最も多かった。このことは、事例報告でもそうした研修がサービスを始めるきっかけになっていたこと（坂出市、大仙市）、視察先に県内都道府県立図書館が選ばれるケースが多いことも含めて、都道府県立図書館の役割の重要性を物語るものである。都道府県立図書館も自らの役割をそのように認識していることが事例報告から分かった（埼玉県、大分県）。

住民に対する広報として多かったのは、「館内掲示」「図書館ウェブページ等ウェブサイトでのPR」であった。こうした広報の実施は、実際にサービス（コーナー）の利用にプラスに作用すると捉えられていた。

課題として、職員については「職員が専門的知識を十分持っていない」が最も多く、次いで「研修に十分参加できない」「ノウハウやスキルが継承されない」が多かった。ノウハウやスキルの継承と関連して、事例報告からは外部の関係者・関係団体との結びつきの維持についても指摘があった（埼玉県、大分県）。外部の関係者・関係団体との結びつきを常に更新し、相互の信頼関係を維持し続けることの重要性が示唆されていた。図書館の体制面での課題は、職員、予算、資料の不足などが指摘されていた。事例報告からは、国の補助金を活用する事例も見られた（飯田市、米子市）。

## （7）他機関との連携

他機関との連携は、すべてのサービスを図書館だけで行うのが困難な場合や、サービスを充実するために行われていた。連携の効果としては、連携先機関から別の機関につながりを広げられること、多様な機関とネットワークを組むことで広報が強化されることなどが指摘されていた（例えば坂出市）。また、図書館に対して連携を求める機関は、図書館という住民にとって敷居の低い場所を介して、情報を求める人につながるができると考えているようである。

連携相手としては、庁内についてはサービスと関連する部署が見られた。民間団体については、地域の団体、企業、専門家などが見られた。連携事業の形態としては、相談会、セミナー、講座、講演会、展示などが見られた。事例報告でも、多様な機関と連携していた（例えば大分県）。

## （8）視察

事例報告では、サービスを開始する際、視察を行っている事例があった。また、同様の目的でアンケートを行う事例も見られた（飯田市）。先行して実施している図書館の実践は、後から実施する図書館に非常に役立つのである。

視察先については、都道府県立図書館は県外の都道府県立図書館、専門図書館、専門機関に視察に行く傾向が強いのに対して、市区町村立図書館は県内図書館の都道府県立図書館に行くことが多い。距離としては100km圏内の図書館を視察先に選ぶ傾向にある。視察をしている図書館では実施事業数が多く、サービスが充実している傾向がみられた。

## 2 提言

2012年に改正された「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」において、課題解決支援サービスに関わる規定が新たに盛り込まれた。また、今回の調査においては、課題解決に係るサービスの利用は増加する傾向がみられた。

以下では、これまでの調査で分かったことを踏まえた上で、このサービスをさらに広めるという観点から、（1）公立図書館全体にかかわる提言、（2）市区町村立図書館への提言、（3）都道府県立図書館への提言を行う。

### （1）公立図書館全体にかかわる提言

まず、都道府県立図書館・市区町村立図書館の両者に関わる提言を行う。ここでは、職員の育成、予算の獲得、ノウハウの継承、関連部署・機関との連携について述べる。

#### ア 職員の育成

課題解決支援サービスに関する職員の専門的知識・技能の獲得は図書館にとって大きな課題

であり、職員の育成は重要である。その際、課題解決支援サービスが、①地域の課題を自ら発見すること、②庁内、専門機関と連携したりそれらとの活動をコーディネートしたりすること、などのサービス特有の視点も求められる。実際の育成方法としては、各種研修やOJTなどが考えられる。

#### イ 予算の確保

予算の確保はサービス実施の大きな課題である。現実的な図書館の対応としては、予算執行を伴わない事業からスタートし、財政当局の理解を得ることに努めることであろう。その際には、利用状況等の実績の外、望ましい基準や、各自治体の長期計画に拠り所を求めるのも一案である。また、文部科学省、総務省の委嘱事業などを機会とする方法もあろう。事例報告の中では、外部から予算を調達する事例もみられた。そうした外部からの予算調達についても、検討が望まれる。

#### ウ ノウハウの継承

職員が持つサービスに関わるノウハウは貴重な財産であり、その継承は大きな課題である。まず、個々の図書館においては、ノウハウの見える化や、特定職員のみならずノウハウが集中しないような館全体の体制整備が求められる。また、地域の課題に対する関心を持ち、その解決のために必要な知識を自ら積極的に学ぶメンタリティも、ノウハウ継承の基盤として重要である。そうしたことが重視される組織文化を醸成することも図書館組織として重要である。

#### エ 関連部署、機関との連携

課題解決支援サービスに関わるテーマについて、庁内他部署や地域の専門機関と連携するとともに、それらの領域に関わる主題知識を獲得することは重要である。そうした機関と連携することで、単独では実施できないイベントなどを実施することが可能になる。積極的に庁内他部署や、専門機関と連携することが望まれる。

### (2) 市区町村立図書館への提言

ここでは、市区町村立図書館による、ア 地域に根ざしたサービスの実施と、イ 都道府県立図書館の活用について述べる。

#### ア 地域に根ざしたサービスの実施

サービスを始める場合、今回、主に調査したようなビジネス情報、健康・医療情報などのサービスを実施する場合と、それ以外のサービスを実施する場合が考えられる。また、後者については、課題の捉え方を変えて実施する場合（たとえば「暮らし応援サービス」等）も考えられる。いずれにしても、住民に近い市区町村立図書館は、地域の状況をよく調査・検討し、地域の情報ニーズにもとづいたサービスの実施が求められる。

課題を発見する方法としては、調査でもあったように、利用者との会話、投書の分析、来館者調査、地域特性の把握、自治体の政策・施策などが参考になるが、質的・量的な各種社会調査手法の活用も考えられる。

#### イ 都道府県立図書館の活用

都道府県立図書館は以下のように役立てることができる。①視察によりサービスを知る。②都道府県立図書館が開催する研修への職員派遣や、市区町村立図書館への職員派遣を依頼する。③協力貸出、協力レファレンスなどを通じて資料・情報提供を支援してもらう。また、レフェラルサービスや高価な資料の団体貸出でも支援を期待できる。④専門的機関に関わる情報として、連携可能な機関、研修講師となる専門家を紹介してもらう。

### (3) 都道府県立図書館への提言

最後に、都道府県立図書館への提言について、ア 広域的なサービスの実施、イ 市区町村立図書館への支援、という観点から述べる。

#### ア 広域的なサービスの実施

都道府県立図書館がサービスを実施することにより、①県民の高度な情報ニーズに応える、②多様なサービス実施による経験を都道府県内図書館に還元する、③サービスの必要性の認識を促し、市区町村立図書館での実施のきっかけとなる（ロールモデル的機能）、ことが考えら



れる。

都道府県立図書館で実施する場合、基本的サービスとともに、規模の小さな図書館で提供困難なサービス実施が期待される。具体的には、①まだ取り組む図書館が少ない先進的サービス、②高額の資料やオンラインデータベースの整備、③高度なレファレンスサービス、④専門機関のディレクトリー整備とレフェラルサービス、⑤全県的な専門機関等との連携事業、⑥多様なテーマの二次資料整備（パスファインダー等）、などが考えられる。

## イ 市区町村立図書館への支援

市区町村立図書館への支援として、ここでは、バックアップ機能とコーディネート機能について述べる。

### ○バックアップ機能

都道府県立図書館には、職員数、予算等が十分でない市区町村立図書館のサービス実施を支援する役割も期待される。一般に行われている資料の協力貸出、協力レファレンスに加えて、以下のような支援が期待される。

#### ①研修の実施

まず、ビジネス支援サービス等について、その概要、サービス開始のノウハウ、レファレンスサービスなどのテーマを取り上げることが考えられる。今回の調査において、研修は市区町村立図書館職員の能力向上の機会やサービス開始のきっかけとなっていた。こうしたテーマに加えて、特定サービスを前提としないで、①地域課題の発見方法、②地域団体等との連携関係の構築方法、③パブリシティの方法、などを取り上げること考えられる。これらの研修は、市区町村立図書館が独自のサービス開発を自ら行うことを支援するものである。

#### ②職員の派遣

市区町村立図書館内での研修や、複数の自治体の公立図書館等が集まって研修を行う際の講師として職員を派遣するとともに、コーナーを作る等、サービスを開始する際や、イベント実施時のアドバイザーとして職員を派遣することが考えられる。

#### ③都道府県内における情報資源の有効活用

都道府県立図書館が取得した広域的情報を県内で共有することで、市区町村立図書館のリソース不足を補うことができる。広域団体の情報や、都道府県が発信した情報などを積極的に提供すべきである。高価な統計資料などを、団体貸出で提供する事例もある。

#### ④市区町村立図書館間の情報共有

近隣の図書館の動向は、図書館に大きな影響力を持つ。そこで、研修や都道府県内担当者会などを開催し、各図書館の事例報告を促したり、情報交換を促したりすることもサービス普及に効果があると考えられる。また、地域の実践にもとづく事例集を作成することも考えられる。

### ○コーディネート機能

都道府県立図書館には、都道府県内図書館と専門機関を結びつけて円滑な協働を促すコーディネーター的役割が期待される。具体的には、市区町村立図書館に専門機関を紹介する場合と、逆に、専門機関に市区町村立図書館を紹介する場合が考えられる。また、都道府県立図書館、市区町村立図書館、専門機関で合同の講座・講演会などのイベントを開催したり、研究会・勉強会を開催したりすることで、市区町村立図書館と専門機関とを結び付けるきっかけを作ることができる。

2014年度調査では、全国で多様な課題解決支援サービスの取組が行われていることが明らかになった。一方で、職員の不足などを理由として、十分な取組が行えていない図書館も一定数あった。

本報告書では、2014年度調査をもとに、全国の公立図書館における課題解決支援サービスの全体像や実態について分析を行い、また、事例報告として、限られたリソースの中でさまざまな工夫をしてサービスを実施している図書館を取り上げた。本報告書が、課題解決支援サービスへの取組のきっかけや、内容をさらに充実させるための資料として活用され、今後の公立図書館における課題解決支援サービスの一層の発展の一助となることを願う。

## 全国調整委員会委員

平成27年度

地区名	所 属 図 書 館	委 員 氏 名
北日本	宮城県図書館	菊地 正
関 東	千葉県立中央図書館	高橋 正名
	神奈川県立図書館	水品 佐千子
東海北陸	愛知県図書館	近藤 彰住
近 畿	大阪府立中央図書館	宇円田 陽子
中 国	山口県立山口図書館	廣重 順子
四 国	高知県立図書館	上岡 真土
九 州	大分県立図書館	増本 貴光
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 堀合 儀子 *
		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	芳賀 こずえ
	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報告書

発行日 平成28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  
東京都墨田区両国4-1-8(田中ビル)

---