

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
<b>第1章 共通</b>	3
1 図書館の概要	3
2 課題解決支援サービス全般	5
<b>第2章 ビジネス情報</b>	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
<b>第3章 健康・医療情報</b>	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
<b>第4章 法律情報</b>	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
<b>第5章 行政支援</b>	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
<b>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」</b>	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>