

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。

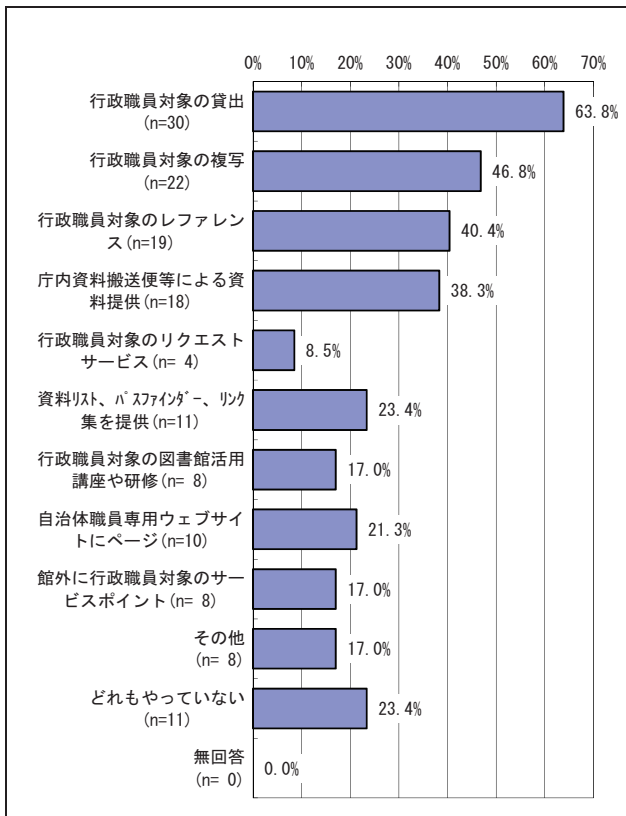


図 5.1 実施サービス（都道府県）
調査対象数 47（複数回答可）

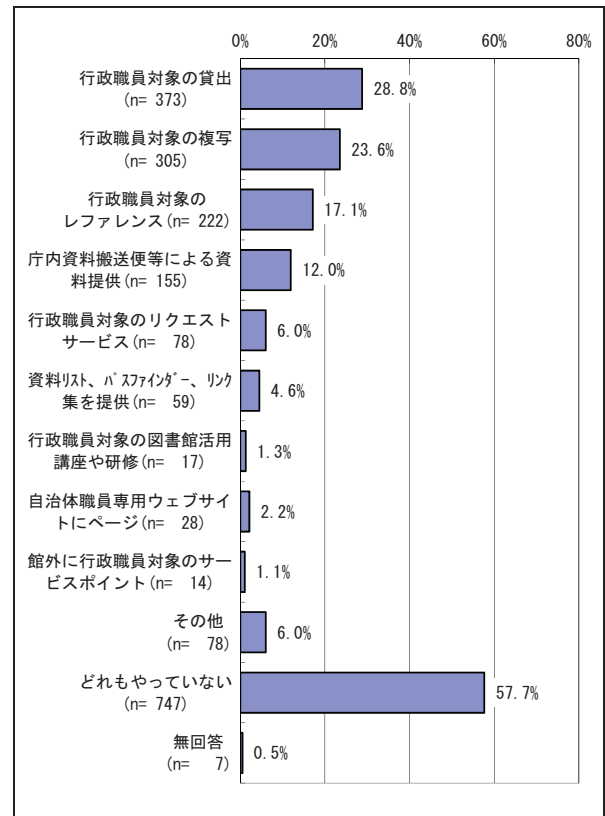


図 5.2 実施サービス（市区町村）
調査対象数 1295（複数回答可）

(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。

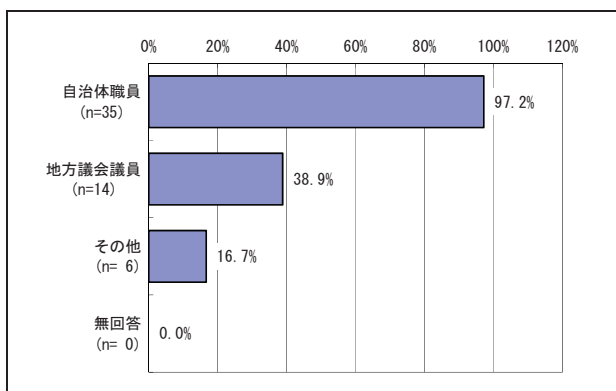


図 5.3 サービス対象者（都道府県） n=36

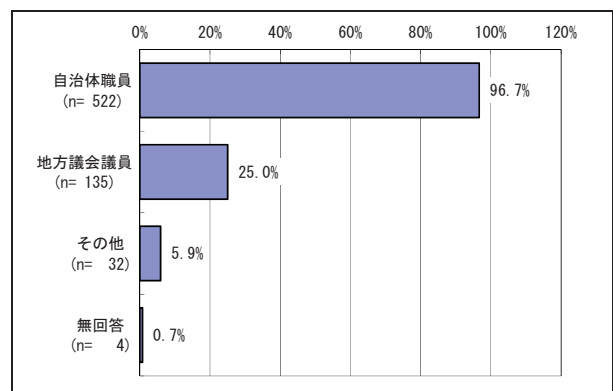


図 5.4 サービス対象者（市区町村） n=548

(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。

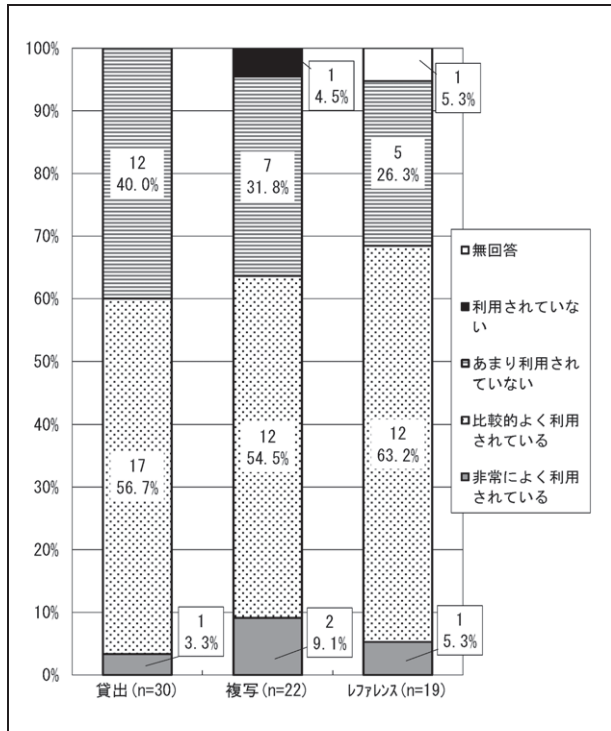


図 5.5 利用状況（都道府県）

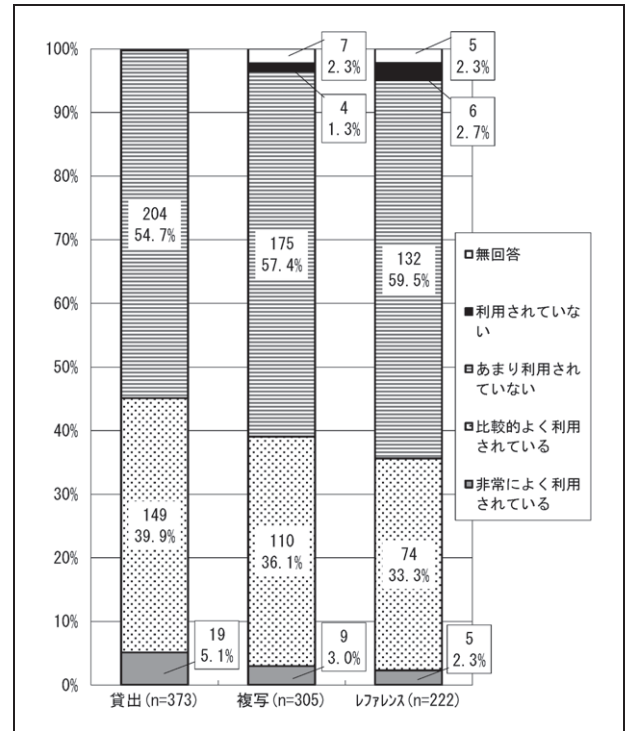


図 5.6 利用状況（市区町村）

(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。

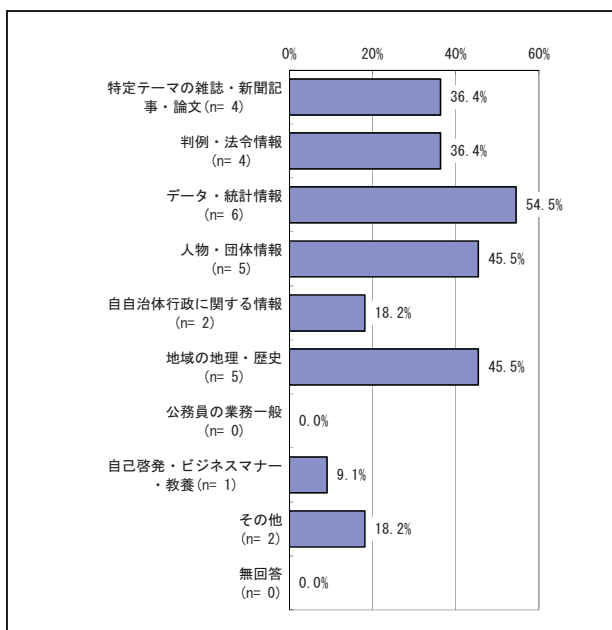


図 5.7 資料リスト・パスファインダー・リンク集のテーマ(都道府県)
調査対象数 11 (複数回答可)

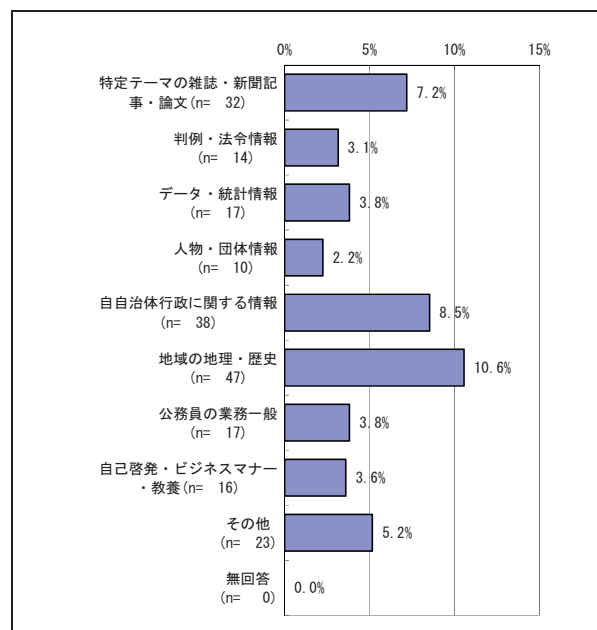


図 5.8 資料リスト・パスファインダー・リンク集のテーマ(市区町村)
調査対象数 59 (複数回答可)

(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。

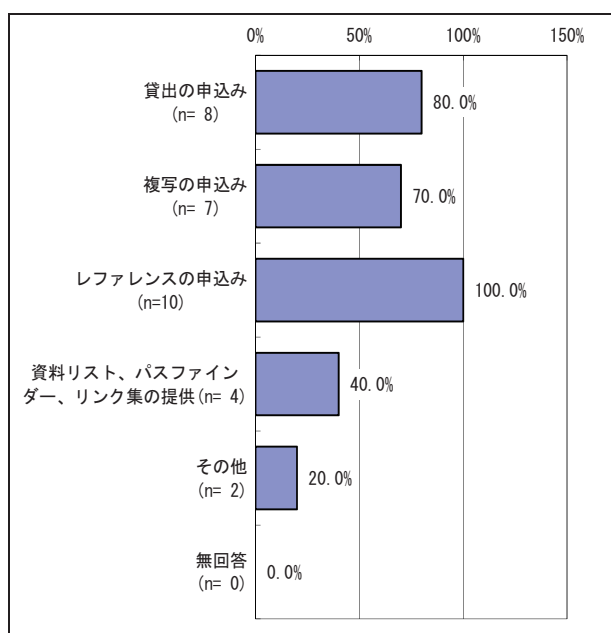


図 5.9 ウェブサイト掲載情報(都道府県)
調査対象数 10 (複数回答可)

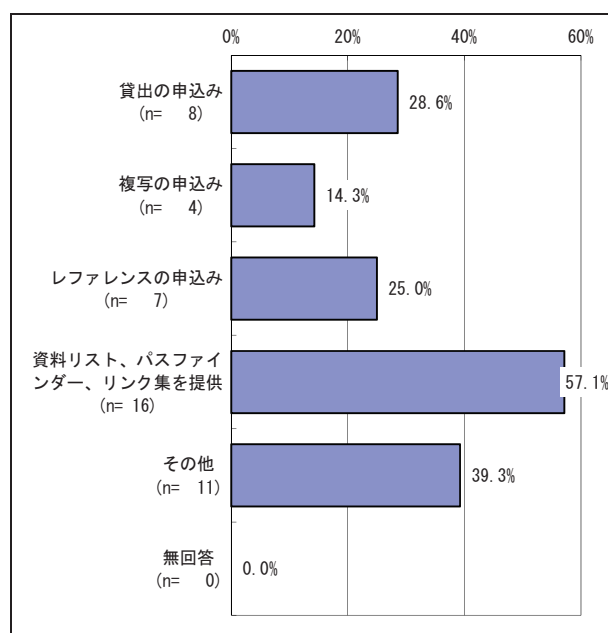


図 5.10 ウェブサイト掲載情報(市区町村)
調査対象数 28 (複数回答可)

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。

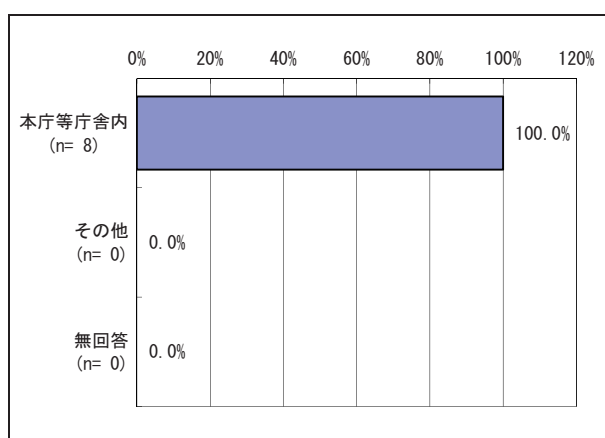


図 5.11 サービスポイントの設置場所(都道府県)
調査対象数 8 (複数回答可)

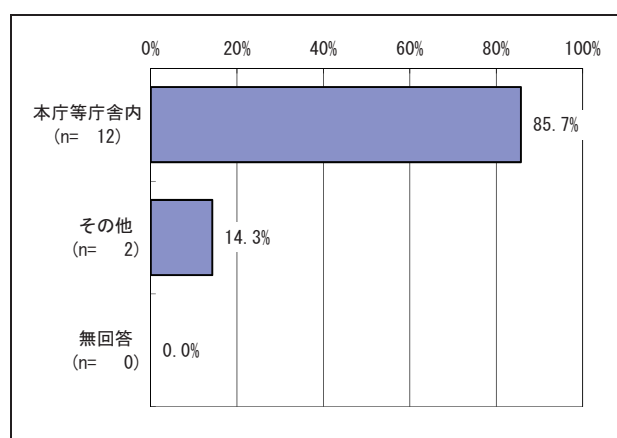


図 5.12 サービスポイントの設置場所(市区町村)
調査対象数 14 (複数回答可)

(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。

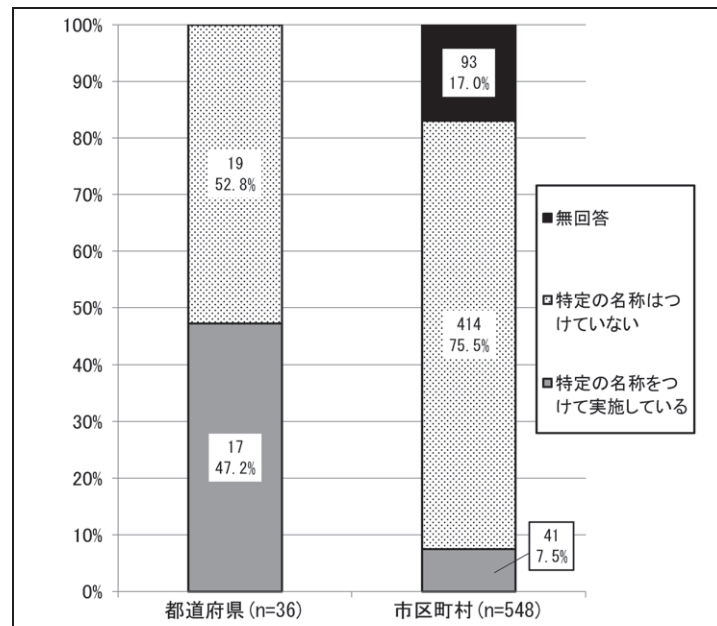


図 5.13 名称付与

(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。

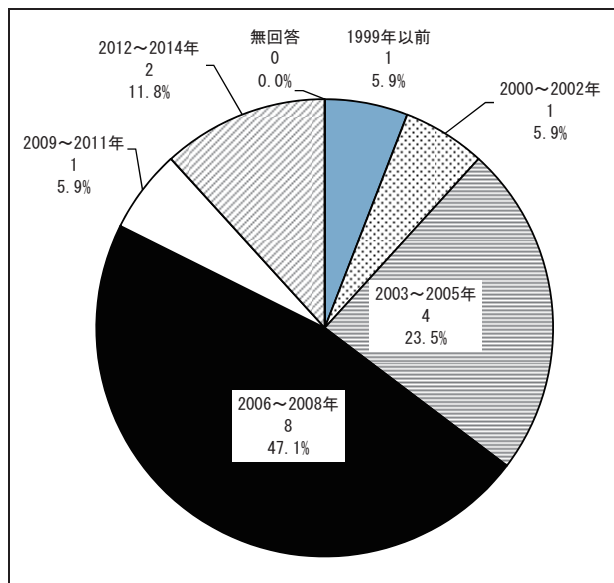


図 5.14 名称をつけて開始した時期 (都道府県)
n=17

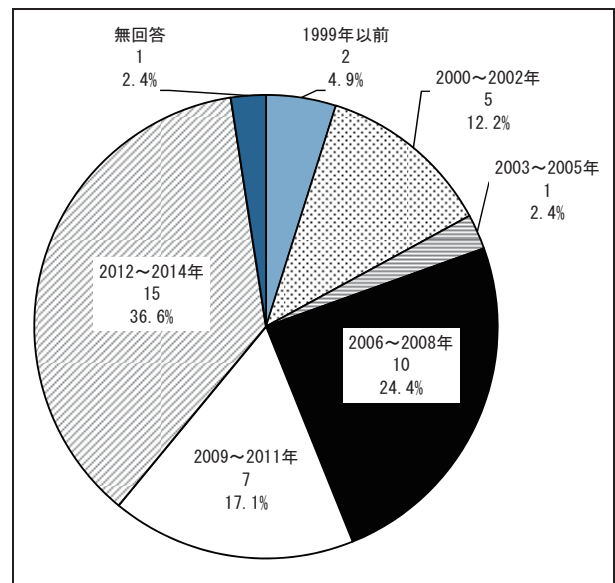


図 5.15 名称をつけて開始した時期 (市区町村)
n=41

(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。

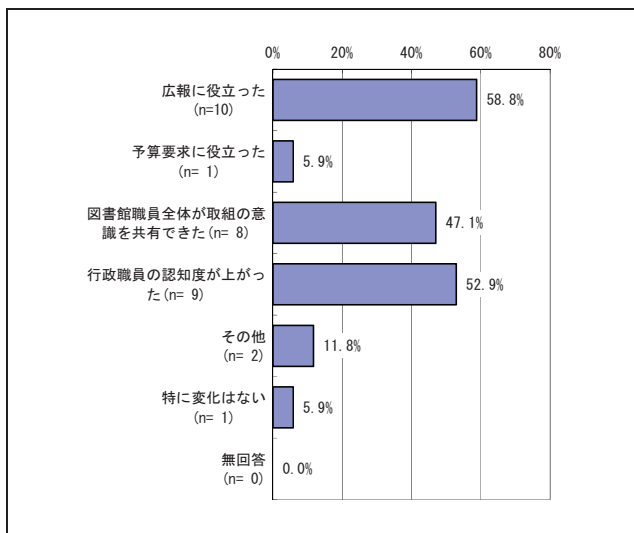


図 5.16 名称付与による影響（都道府県）
調査対象数 17（複数回答可）

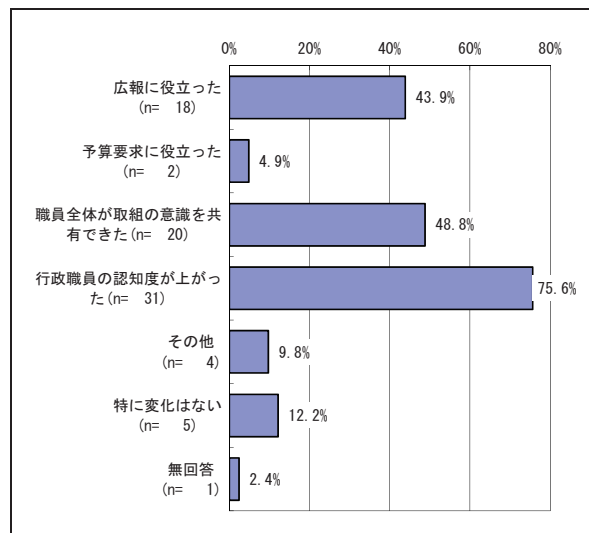


図 5.17 名称付与による影響（市区町村）
調査対象数 41（複数回答可）

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。

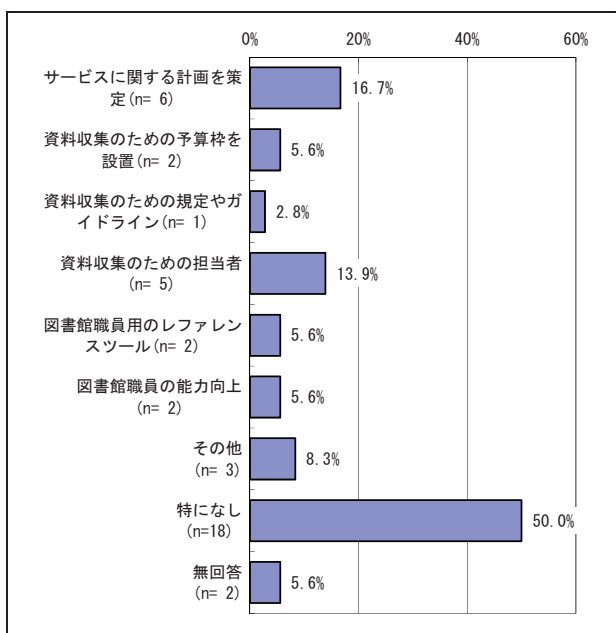


図 5.18 サービスを支えるための取組（都道府県）
調査対象数 36（複数回答可）

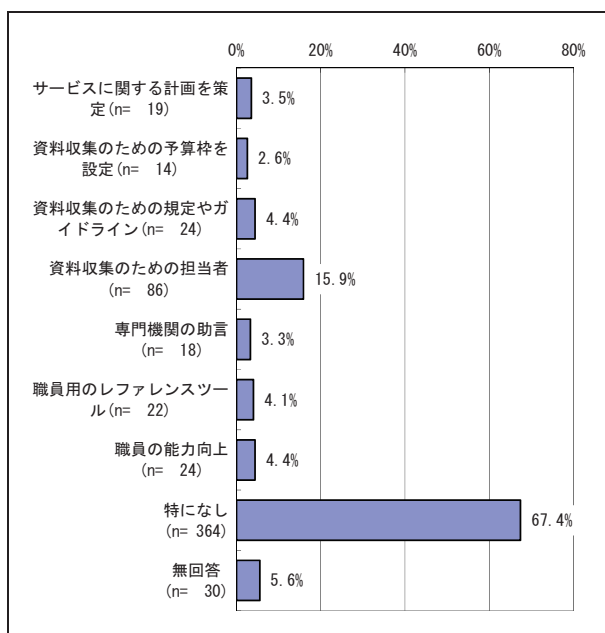


図 5.19 サービスを支えるための取組（市区町村）
調査対象数 548（複数回答可）

(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。

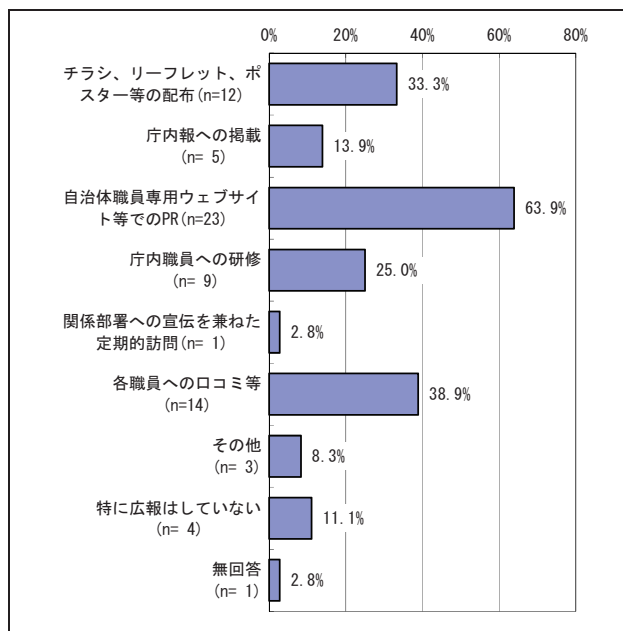


図 5.20 庁内に対する広報（都道府県）
調査対象数 36（複数回答可）

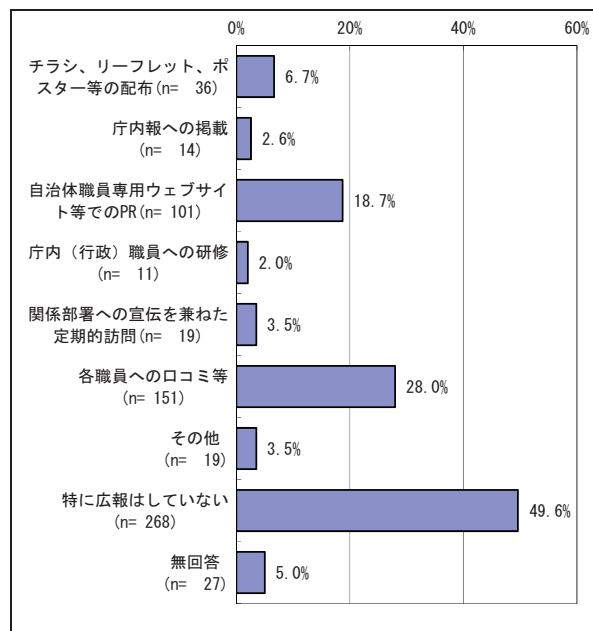


図 5.21 庁内に対する広報（市区町村）
調査対象数 548（複数回答可）

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）。

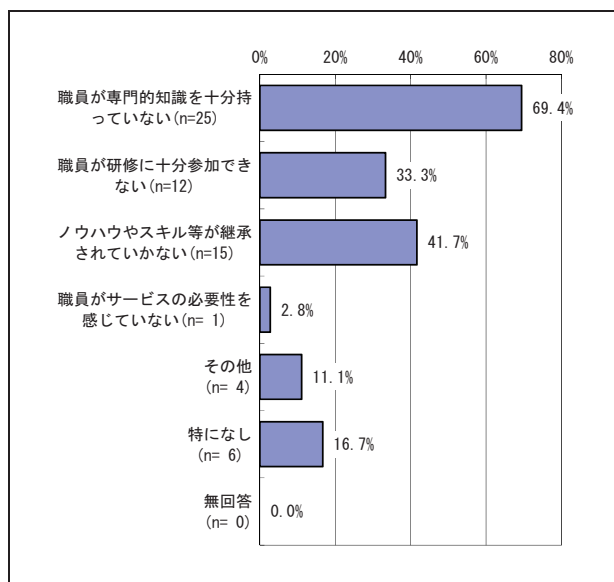


図 5.24 職員に関する課題（都道府県）
調査対象数 36（複数回答可）

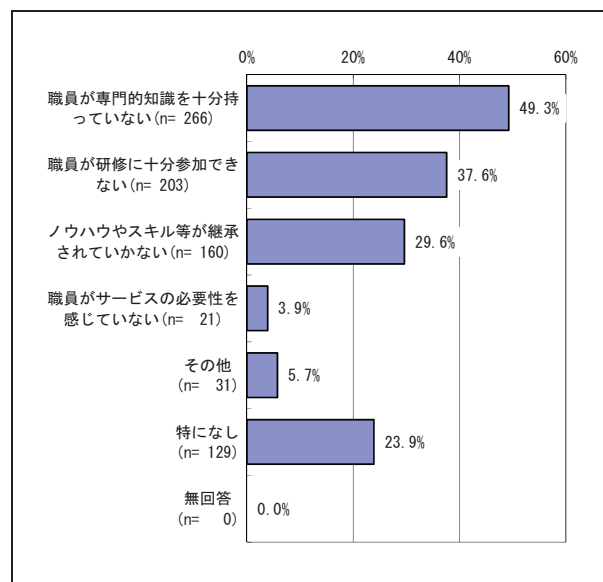


図 5.25 職員に関する課題（市区町村）
調査対象数 548（複数回答可）

「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）。

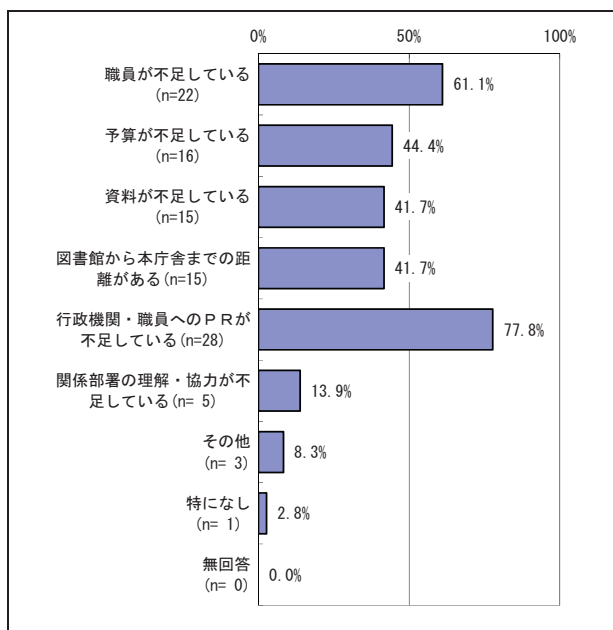


図 5.26 図書館の体制に関する課題（都道府県）
調査対象数 36（複数回答可）

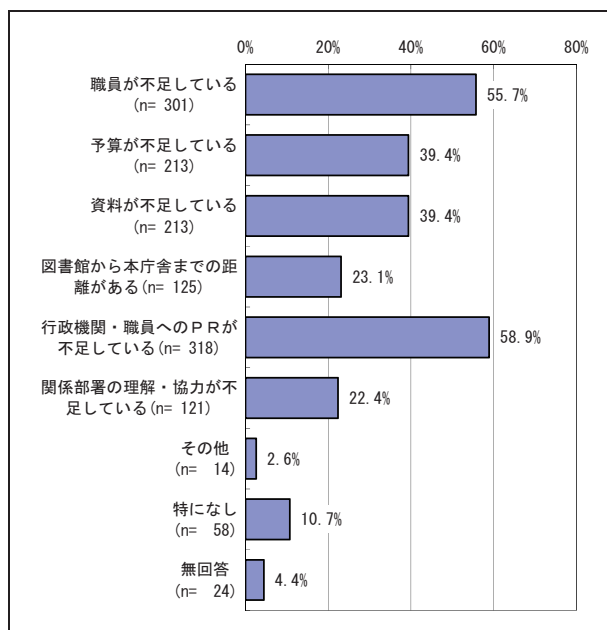


図 5.27 図書館の体制に関する課題（市区町村）
調査対象数 548（複数回答可）

「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)。

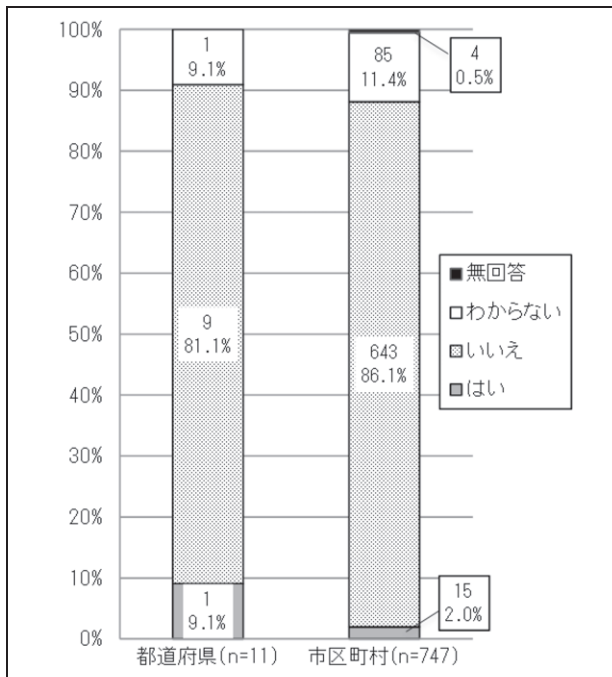


図 5.28 過去の実績

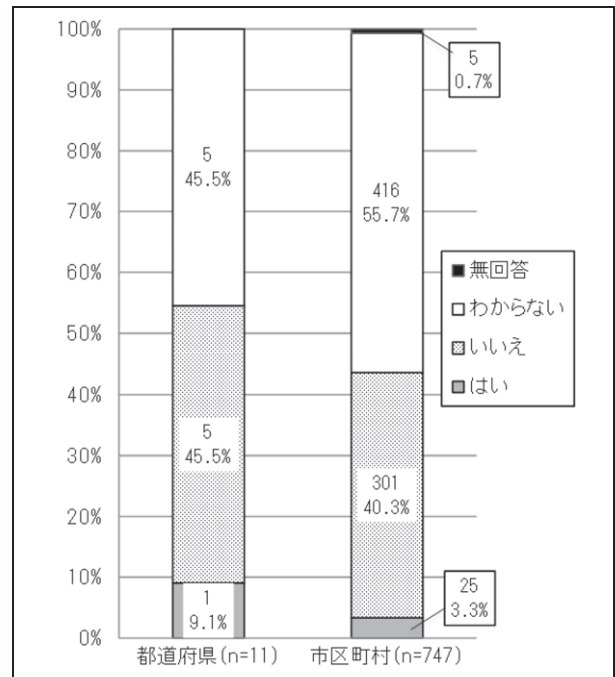


図 5.29 今後の実施予定

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。

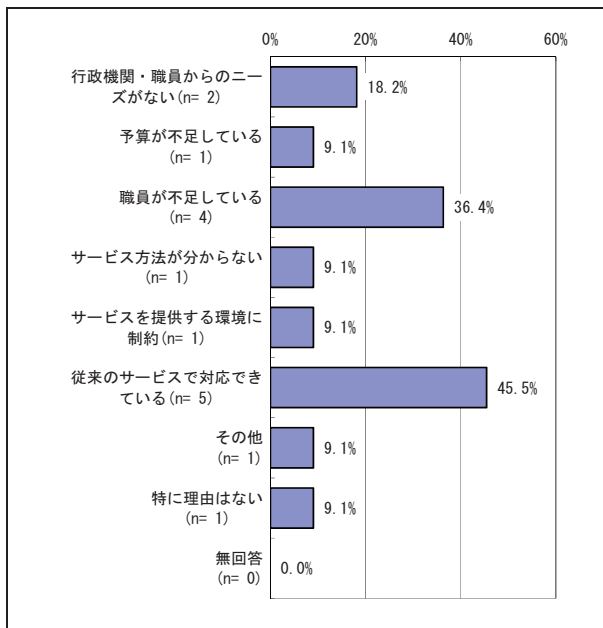


図 5.30 実施していない理由（都道府県）
調査対象数 11（複数回答可）

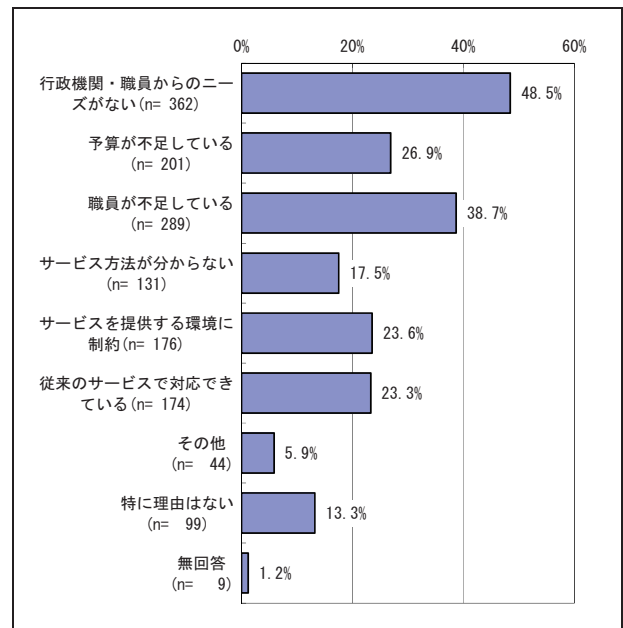


図 5.31 実施していない理由（市区町村）
調査対象数 747（複数回答可）

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）。

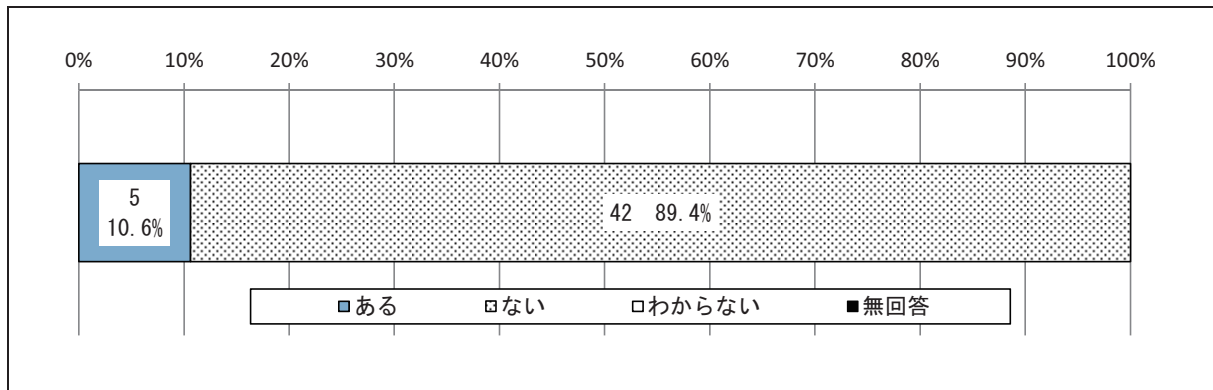


図 5.32 研修会等の実施 n=47

(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。

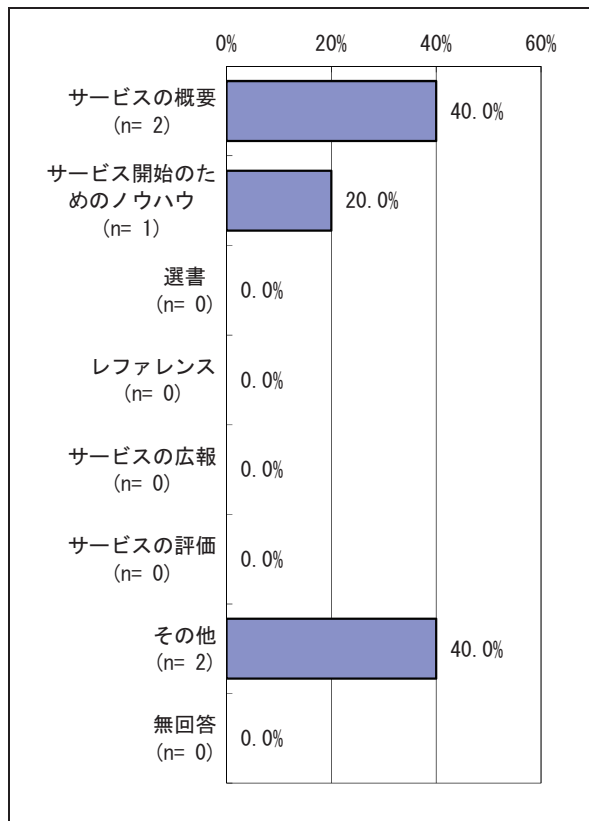


図 5.33 研修等テーマ
調査対象数 5 (複数回答可)

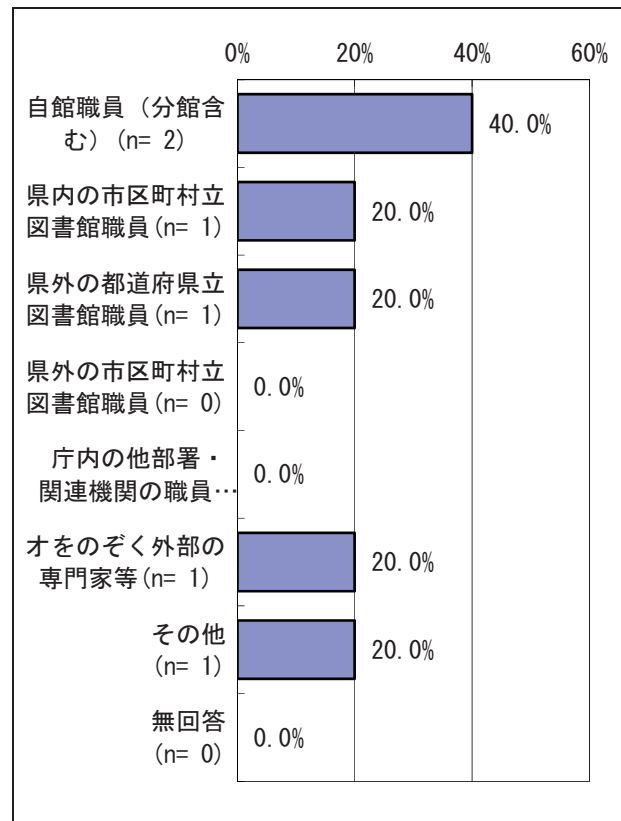


図 5.34 研修等講師
調査対象数 5 (複数回答可)

