

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、テーマをしぼ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日文部科学省告示第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。