

## 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。