

平成18・19年度 山梨県図書館協議会報告書

課題解決型サービスの充実に向けて

平成20年3月

山梨県図書館協議会

目 次

報告にあたって

< 報告 >

課題解決型サービスの充実に向けて	1
------------------	---

1 各種機関との連携・協力体制について	1
---------------------	---

(1)これから求められるサービス	2
------------------	---

重点化サービスの内容	3
------------	---

(2)他機関との連携・協力によるサービスの充実	5
-------------------------	---

連携・協力による重点化サービスの事例	5
--------------------	---

【図1】各種機関との連携・協力体制のあり方	9
-----------------------	---

2 利用促進の取り組みについて	10
-----------------	----

(1)高度情報通信ネットワーク社会にふさわしい利用促進の取り組み	10
----------------------------------	----

(2)潜在的図書館利用者や県民に向けた利用促進の取り組み	11
------------------------------	----

取り組み事例	11
--------	----

【図2】利用促進の取り組み	15
---------------	----

< 資料 >

平成18・19年度山梨県図書館協議会委員名簿	16
------------------------	----

平成18・19年度山梨県図書館協議会協議経過	17
------------------------	----

報告にあたって

山梨県立図書館に求められている課題解決型サービスの充実に関する協議事項に対して、当協議会は、平成18・19年度の2カ年にわたり、協議を進めてまいりましたが、このたび委員の意見集約を得ましたので、報告いたします。

多様化、複雑化する現代の社会にあって、この社会が提起する様々な課題に対し、県民は、基本的には自らの責任で解決を図ることが求められています。このような課題を解決するためには適切な情報の入手が不可欠です。しかしながら、県民誰でもが平等に、情報にアクセスできる環境にあるとは言えません。

図書館は、その環境を保障し、地域の行政や県民の自立的な判断を支える情報提供施設です。また、その環境を保障するためには、各種専門機関や民間団体等との連携により、課題解決のための情報を図書館に集積するとともに、情報提供の窓口となることが必要です。

このたび、県は、山梨県新県立図書館整備検討委員会より「新県立図書館整備に関する報告」を受けました。来年度以降、建設に向けた本格的な準備に入ることとしていると聞きます。

当協議会による今回の報告を、新しい県立図書館の整備に向けた検討の中で、活用していただくとともに、県民の図書館として課題解決型サービスの充実に向けて、一層の努力を傾注していかれることを期待します。

平成20年3月31日

山 梨 県 図 書 館 協 議 会
会 長 数 野 強

課題解決型サービスの充実に向けて

今日の我が国は、少子高齢化や国際化、地方分権の進展など様々な課題に直面している。一方、個人においては、急速な技術革新や雇用形態の多様化などにより、多角的な視野からの様々な知識や情報が必要とされている。

こうした社会情勢に的確に対応しながら誰もが生き生きと暮らすためには、必要な知識や情報を適切に入手し、学習できる環境の整備が必要である。また、大都市圏との情報格差を解消し、県民が自ら学ぶことを通して、暮らしや社会における様々な課題を解決できる能力を養い、未来に向かって躍進できるように、市町村をはじめとした各図書館や各分野の専門機関等との連携を強化し、県民のより実践的な学習活動を支援していく必要がある。

また、地域の自然や歴史、文化、産業、風土、人物、事象などを多面的・総合的に学び、再発見することにより、自らのアイデンティティの確立や地域の活性化を図っていかうとする地域学が盛んになってきている。その地域学を学ぶための基盤となる資料・情報を有している県立図書館は、各種機関と連携・協力することで、「山梨学」の拠点として機能していくことも大きな役割となる。

さらに、このような図書館の機能強化とともに、図書館の提供するサービスについて広く県民に広報し、すべての県民がサービスを楽しむシステムづくりが不可欠である。このシステムづくりは、高度情報通信ネットワーク社会を念頭に置いて進めていくことも必要である。

1 各種機関との連携・協力体制のあり方について

図書館に対する県民の要求の多様化、高度化や現代社会が抱える様々な課題に対応するには、それらの課題を解決するために必要な資料・情報を収集、保存、提供していかなければならない。そして、それらの課題は、社会情勢の変化とともに変容していくものであり、また、個々人の要求にきめ細かに対応していかなければならないものである。これらの要求に、一つの図書館が所有している資料・情報や人材で対応することには限界があり、目まぐるしく変化する社会情勢が求めるサービスを十分に提供し続けて

いくことは不可能な状況である。

そのため、県内公共図書館とは、連携、協力、役割分担による資料収集などを行っているが、さらに、図書館間・類縁機関()・各種団体等の連携・協力、情報ネットワーク化により、協力レファレンスサービスの強化や資料の有効利用、情報資産の共有化を図り、県民一人一人のニーズに適切に応えるサービスを提供する必要がある。

()文学館、美術館、博物館、科学館、記念館など、専門の資料を所蔵し、情報提供サービスなどを行っている機関

(1)これから求められるサービス

前述のように、現代社会は様々な課題に直面している。そして、このような中において、地域・地方の自立、若者の自立、職業的自立、障がい者の自立、世代の自立等という言葉が、「骨太の方針」をはじめとした各種報告書等で見られるようになった。様々な課題に自立して対処していくには、思考し、行動を選択するための豊富な情報が必要になる。

このような「自立」を支援していくことができるのが図書館であり、それが図書館の使命である。「自立」ということには、「自己責任」が伴う。人々は、自己の充実、生活の向上、様々な社会活動への参加を果たす上で、自己責任が求められているのである。「自己責任」を果たすためには、適切な自己判断が行える状況になければならない。適切な判断が下せるための情報が整備され、いつでも、誰でも、自由に利用できる環境が整っていることが必要である。地域の「知」の拠点である図書館が、そのニーズに応え、サービス提供をすることが今後の大きな役割となる。

例えば、仕事に役立つ新たな知識や制度、就職や転職のための資格やスキルアップ、裁判員制度などの新制度に対する知識、健康や医療に関する情報・知識の習得などについて、自己決定するための適切な選択肢を提供する。このような情報拠点としての役割を担う施設が図書館である。また、県民だけでなく、行政機関関係者に、業務達成に有効な情報を収集し、提供することも、県政の知の拠点としての役割である。

今後、重点的にサービス提供を展開していくことが求められている分野として、次のようなサービスが考えられる。

【重点化サービスの内容】

産業支援(地域産業)サービス

地域産業活性化のために、県立図書館の所蔵する幅広い資料・情報を活用し、働いている人、働くことを希望する人を支援する。さらに、科学技術の進展や産業構造・労働市場の変化等に的確に対応し、地域産業の振興に必要な情報を収集し、提供する。特に、本県は高齢者(65歳以上)の有業率が全国2位と高く、そのニーズに応えることも重要である。また、この層の持つ豊富な職業能力、経験値をサービスに活用し、若年層に伝える「場」として機能させることも重要である。

健康・医療情報サービス

高齢化社会が進み、健康や医療が社会全体の関心事となっている。また、今までは、医療情報は専門家が占有してきたが、患者自らが意志決定をすることが求められてきている。そのためには、患者自身が意志決定に必要な知識を持つことが必要となる。情報や知識を持つことにより、医療の選択肢を増やし、健康を維持・増進することができる。

患者や患者の家族、また健康に興味を持つ県民に、病気や医療品に関する情報、医療機関・医療制度に関する情報、予防医学、介護制度、精神的支援制度等についての消費者医療情報を収集し、提供する。さらに、健康・医療情報を正しく理解するための講座等を計画する。

法律情報サービス

平成21年5月には、裁判員制度が開始され、「法律」というものが私たちの身近に感じられるようになると考えられる。また、日常生活においても、法律上の悩み、具体的な手続き、各種書類の作成方法などに関する情報提供を求める声が大きくなっている。つまり、県民が抱える「法」に関連する「遺産相続」「自己破産」「消費生活トラブル」「隣人とのトラブル」「リストラ」などの諸課題を解決するための情報を収集し、提供することが必要である。

また、身近な「法律問題」について学習活動をも支援する。

次世代支援サービス

少子化が進む中で、次代を担う子どもたちを社会全体で育てていくことが重要になってきている。家庭や地域の子育てや教育活動を支援し、子どもの生きる力を育み、子どもの自立を支援するサービスが必要である。

特に、図書館においては、他の教育機関との連携を図りながら、「子どもの読書活動推進」の役割を果たさなければならない。子どもの本と子どもの読書に関する情報の収集と提供、子ども読書の専門家の養成、児童生徒の学習支援や教員の教材作成支援のためのレファレンスサービスやパスファインダーの作成、読書活動推進のための普及事業などを計画する。

また、保護者に対しては、子どもの発達段階に合わせた子育てに必要な情報を提供する。

行政支援サービス

地方分権時代の自立的な政策立案能力を支援する行政支援サービスを充実させる。図書館に蓄積された資料と司書の情報探索能力を活用し、地域住民に福祉の向上につながる政策立案や制度改革を提案する体制づくりを行う。

現在、県庁グループウエア内に設置している専用レファレンス窓口（「お調べしますコーナー」）の機能強化や庁内の支援拠点として県庁分室を設置し、各種情報発信を行うと共に、行政刊行物の納本制度の仕組みを構築する。

また、自治体職員のための情報活用研修を実施することも重要である。

地域情報サービス

利用者から寄せられる地域に関するあらゆるレファレンスに応じ、かつ、地域の文化を後世に伝えるため、地域資料・情報を網羅的に収集し、「山梨」の専門図書館として機能する。

また、失われる可能性のある地域固有の各種情報のデジタルアーカイブ化や貴重資料のデジタル化・媒体変換等を行い、情報発信すると共に、学習教材として活用を図る。さらに、地域に関する書誌や地域研究のための各種調査ツールを作成し、提供する。

(2) 他機関との連携・協力によるサービスの充実

膨大な情報・資料が氾濫している現代社会において、利用者のニーズや社会のニーズに対応して展開していく重点的サービスの提供には、図書館が有している経営資源(カネ、ヒト、モノ、情報、時間等)だけでは不十分である。各種機関が有している経営資源の有効活用が図られるような連携・協力が必要である。各種機関と連携することで、より専門的に、より各人のニーズに沿ったサービスが展開可能となる。各種機関とは、総合目録や横断検索などの資料のネットワーク、企業・NPO等の連携やwebサイトのリンク集等の情報・知識のネットワーク、レファレンス事例の共有や情報検索技術の共有等の人々のネットワーク、類縁機関や公共機関等との組織のネットワーク、相互貸借等の物流のネットワークなどの重層的なネットワークを形成していく必要がある。このような重層的ネットワークを活用することで課題解決型サービスの充実が図られる。

例えば、各種機関と共催で行う資料展示や講演会の開催、各種機関の情報・人的資源のデータベース化、資料の保存・加工・提供などの新たな連携を構築することなどが考えられる。

重点的サービスの提供のための他機関との連携・協力については、次のようなことが考えられる。

【連携・協力による重点化サービスの事例】

産業支援(地域産業)サービス

- ・商工会議所ややまなし産業支援機構などと連携した「創業支援セミナー」
- ・各種業界団体との資料の収集、保存、閲覧の協定
- ・地場産業センター内に、図書館所蔵の地場産業関連資料の「出張展示コーナー」を設置
- ・各種業界団体や商工指導団体との情報交換会の開催
- ・ハローワークとの共催による「就業支援セミナー」「資格講座」等の開催
- ・専門図書館、企業図書室と連携した協力レファレンス体制の確立
- ・地元企業の就職説明会を図書館にて開催

- ・地元企業への関心を高めるためのPRコーナーを図書館に設置
- ・「山梨産学官」連携事業への協力

健康・医療情報サービス

- ・医療機関や県の福祉保健部各課と連携した「健康講座」の開催
- ・病院図書室への資料の一括貸出
- ・保健士、栄養士等による「健康・生活相談」の開催
- ・介護福祉士やケアマネージャー等による「介護相談」の開催
- ・医療機関、関係行政部署と連携したHIV感染、薬物、新型インフルエンザ等の生命を脅かす事柄についての「情報発信」
- ・医療機関、関係行政部署と連携した患者や家族の心のケアのための「精神的支援情報」の提供
- ・患者団体等の協力により、収集した各種資料・情報を提供する「闘病支援資料コーナー」等を設置
- ・薬剤師会との連携による「薬局情報」「薬情報」の発信

法律情報サービス

- ・弁護士会との共催で「法律相談」や「法律セミナー」の実施
- ・法テラスと協力した「情報提供」
- ・法科大学院図書室との「協力学ファレンス」の実施
- ・県民生活センターと協力した「生活相談」の実施
- ・裁判所等と連携した「無料相談機関に関する情報提供」の実施
- ・裁判所と連携した裁判員制度などの新しい仕組みについての啓蒙活動
- ・法律専門家による「法律レファレンス研修会」を実施し、司書のレファレンス能力の向上を図る場の提供
- ・司法書士会や行政書士会による裁判手続き、各種申請等の「一般向け実務講座」の開催

次世代支援サービス

- ・子どもの読書活動を行う民間団体と連携した「読書活動普及事業」

- ・書店や読書グループ等と連携した「読書のすすめ」キャンペーン
- ・小学校、中学校、高校への調べ学習や総合的な学習の時間を支援する「出前講座」の開催
- ・PTAや子どもクラブ、子どもの読書活動推進団体やボランティア・グループを対象にした研修会の開催
- ・学校への団体貸出、授業への講師派遣
- ・朝の読書用や年代別推薦図書のセット貸出の実施
- ・児童生徒の職場体験、インターンシップの受入
- ・福祉関係機関と連携して、子育て、教育、食育、いじめなどの社会が抱える問題についての「講習会」「相談会」の開催や「情報発信」の実施
- ・学校のコンピュータ教育と連動した「情報活用講座」等の開催
- ・各種民間団体等と連携した、子ども、親などの世代を超えた交流行事の開催

行政支援サービス

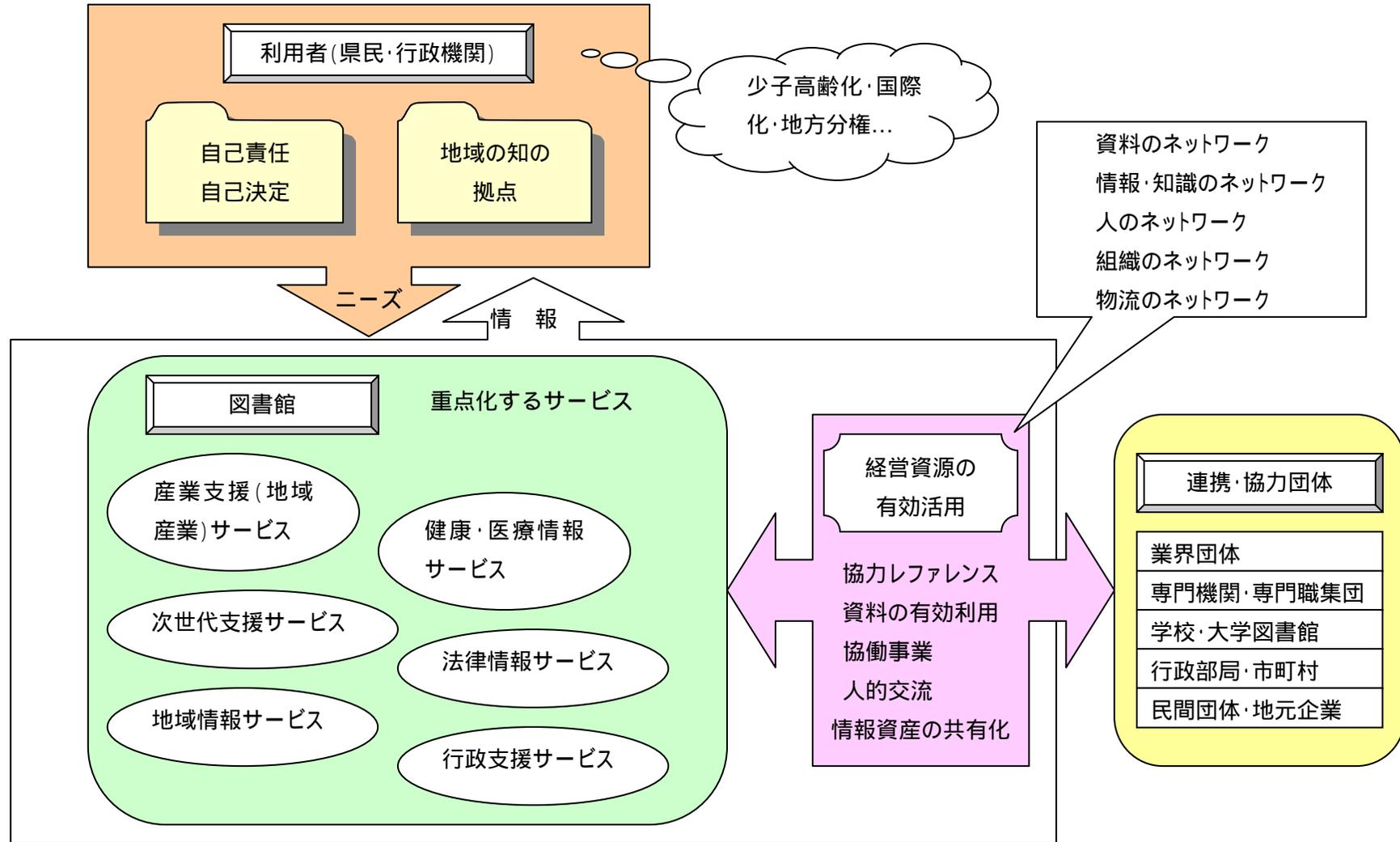
- ・議会図書室、県民情報プラザとのサービスの一体化
- ・庁内に分室を設け、「行政担当司書」を配置し、庁内のレファレンス対応と庁内発行資料の収集を実施
- ・県の職員研修所と連携した「新任職員向けの情報活用研修会」の開催
- ・県庁各課で購入している図書、雑誌、新聞等の目録を作成するなどの「所蔵資料の一括管理」を実施
- ・県庁各課と連携した「事業展開」

地域情報サービス

- ・市町村と連携して、地域から発信されている情報の「総合目録」を作成
- ・市町村立図書館と連携し、「地域遺産の保存・継承」機能を強化
- ・ノウハウを有している民間団体と連携した「貴重資料のデジタル化」や「学習教材の開発」
- ・地域の「人材バンク」を創設し、「情報発信」や「協力学習」を実施
- ・商工会議所等と連携して、商店街情報、優良業者情報、イベント情報、交通情報などの「生活密着情報」を提供

- ・放送事業者、地域の各企業・NPO等と協力し、地上デジタル放送を利用した地域情報の発信
- ・生涯学習の関係諸団体と連携した「山梨学講座」の開催
- ・類縁機関と連携し、各機関の情報を一元化して発信
- ・類縁機関と連携して情報ネットワークを形成

【図 1】各種機関との連携・協力体制のあり方



2 利用促進の取り組みについて

図書館が資料を揃え、職員を配置しても、利用者が図書館の機能を十分に理解していない状況では、図書館の持つ力や効用を十分に活用してもらうことは出来ない。図書館に対する県民の理解と支持を得られるように、図書館サービスの内容をあらゆる表現方法で周知する取り組みが必要であり、理解や支持が得られるまで繰り返し広報していくことが重要である。

利用促進の取り組みというと、図書館から関係団体や利用者に向けた一方的なお知らせ、広報、宣伝と捉えられがちであるが、本来は、関係団体や利用者との良好な関係づくりのためのコミュニケーション活動である。良好な関係とは何か。それは、お互いが伝達、理解、信頼し合う関係である。つまり、利用促進の取り組みで重要なことは、双方向性という視点である。

また、社会の規範や価値観が劇的に変化し、様々な課題を抱えている現代社会においては、図書館のあり方やサービスにも変革が求められる。変革が求められるということは、利用促進の取り組みもより能動的かつ戦略的になる必要性が生じるということである。潜在的利用者を含んだ図書館利用者に向けて、「待ち」から「攻め」への戦略展開へとシフトする取り組みを考えることが重要である。

(1) 高度情報通信ネットワーク社会にふさわしい利用促進の取り組み

平成12年に制定された「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法」によれば、高度情報通信ネットワーク社会とは、「インターネットその他の高度情報通信ネットワークを通じて自由かつ安全に多様な情報又は知識を世界的規模で入手し、共有し又は発信することにより、あらゆる分野における創造的かつ活力ある発展が可能となる社会をいう。」とある。また、「すべての国民が情報通信技術の恵沢を享受できる社会の実現」「活力ある地域社会の実現及び住民福祉の向上」を目指している。この一翼を担うのが「地域の情報拠点」である図書館の役割である。

また、図書館を取り巻く状況に目を向けると、平成17年度末の世帯におけるインターネット普及率は87%（「通信利用動向調査」総務省より）に達し、また、情報資源のオンラインデータベース化が進むなど、電子化の波が着実に押し寄せている。

このような背景から、高度情報通信ネットワーク社会にふさわしい利用促進の取り組みが必要不可欠と考える。

(2) 潜在的図書館利用者や県民に向けた利用促進の取り組み

県民や自治体関係者には、図書館は「本を借りるところ」、図書館職員は「本の貸出手続きをする人」と認識している人も少なくない現状がある。つまり、「読書」をしない人にとっては、関係のない施設と捉えていて、図書館の持つ力や効用は理解されていない。また、情報は「インターネットですべて入手できるから、図書館はいらない」と考える人たちが増えてきている状況もある。

このような状況を打開し、図書館の使命やサービスの内容について、理解や支持が得られるよう周知を図っていかなければならない。

また、今までのような受動的態勢での来館者サービスや、図書館の機能を認知している人に向けた利用促進サービスにとどまらず、「すべての県民の日常生活に図書館が役に立つ」ということを潜在的図書館利用者にアピールするためのPR活動を行うことが必要である。高度情報化社会において進行するデジタル・デバイドの渦中に置かれている高齢者や障がい者などの情報弱者にとっても使い勝手がよく、有効なサービスを提供する施設であることをPRすることも忘れてはならない。このことは、「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」でも、「住民の図書館に対する理解と関心を高めるため新たな利用者の拡大を図るため、広報誌等の定期的な刊行やインターネット等を活用した情報発信など、積極的かつ計画的な広報活動及び情報公開に努める」と指摘されている。

さらに、潜在的図書館利用者のニーズを把握し、関心を異にする対象者にきめ細かなサービスを展開していくことも重要である。

【取り組みの事例】

広 報

a. ちらし、ポスターの作成、広報誌の発行

現状の図書館、公民館、学校などの配布先その他、次の点を考慮し、配布先の拡大や、効果的な配布先の選定を行う。

不特定多数の人の目に触れやすい場所への配布

(例) ショッピングセンター

各種団体との連携による配布先の拡大

(例) ボランティアボード

広報をしたいサービスの内容毎に対象を絞った配布先の選定

(例) 裁判員制度、法律情報……裁判所

(例) 日常生活に潜む身近なトラブル

……市役所、消費生活センター

英語版、中国語版、韓国語版などマイノリティにも対応

(例) 利用案内

b. ホームページを活用した情報発信

高度情報通信ネットワーク社会に対応した情報発信を行い、いつでも、誰でも、どこからでも、図書館サービスが享受できるようにする。紙の広報誌等では配付枚数や配付場所に限界があるが、ホームページを活用した広報は無限である。さらにインターネットの特性を活かし、利用促進の多様化、速報化した取り組みを実現する。

また、受け手側も、必要な情報を必要なときに取り出すことが可能となる。例えば、メールマガジンやSDIサービス()など個別の情報提供やホームページ上でのレファレンス、予約、出前講座等の受付を行うなどのインターネット上の利用を強化する。

さらに、ホームページの音声読み上げやふりがな表示、文字拡大や色変更の機能を取り入れ、情報ユニバーサルデザインを実現する。

()SDI(Selective Dissemination of Information)サービス:あらかじめ設定したテーマや領域に関する文献、データなどを選択して定期的に提供するサービスで「選択的情報提供サービス」と訳されることもある。

c. パブリシティ(新聞・雑誌、テレビ・ラジオなどへの情報掲載)

毎年の広報計画を作成し、マスコミに情報を取り上げてもらえるよう、効果的に情報提供を行う。タウン誌や無料で配布されているミニコミ誌などにも情報を掲載

してもらえようシステムづくりを行う。

また、提供した情報が取り上げてもらえるよう、マスメディア関係者の図書館に対する関心を深めてもらう取り組みも併せて実施する。

広 聴

a. 御意見箱

図書館のカウンターでの対話ではとらえられない利用者の声(ニーズ)をサービスに反映させるため、御意見箱などを図書館カウンターやホームページ上に設置し、積極的に利用者の声を収集する。寄せられた意見や要望を、図書館運営の基礎資料として役立てる。

b. 満足度調査

県立図書館のサービスに対するニーズや認知度等を把握し、より効果的な利用促進の取り組みを実施するために定期的なアンケート調査を実施する。各質問項目の事前の期待度と事後の満足度を検証し、サービス向上に反映させる。このような業務改善を通して、図書館利用者の満足度を上げ、図書館が役に立つ施設であることを実感していただく。施設の良い印象は、口コミにより広報されることになり、結果的に潜在的利用者の開拓につながる。

交 流

a. インターンシップや職場見学

幼稚園・小学校・中学校の職場見学、中学生・高校生・大学生の職場体験やインターンシップ、一般成人向けの司書体験などを実施する。図書館の仕事を実際に体験したり、図書館業務を見学することで、図書館の機能や使い方を理解してもらい、家庭・地域における、将来の図書館サポーターの役割を担ってもらう。

b. 利用者教育

図書館利用ガイダンス、図書館活用講座、情報リテラシー講座などを図書館利用ガイダンス、図書館活用講座、情報リテラシー講座などを開催し、図書館

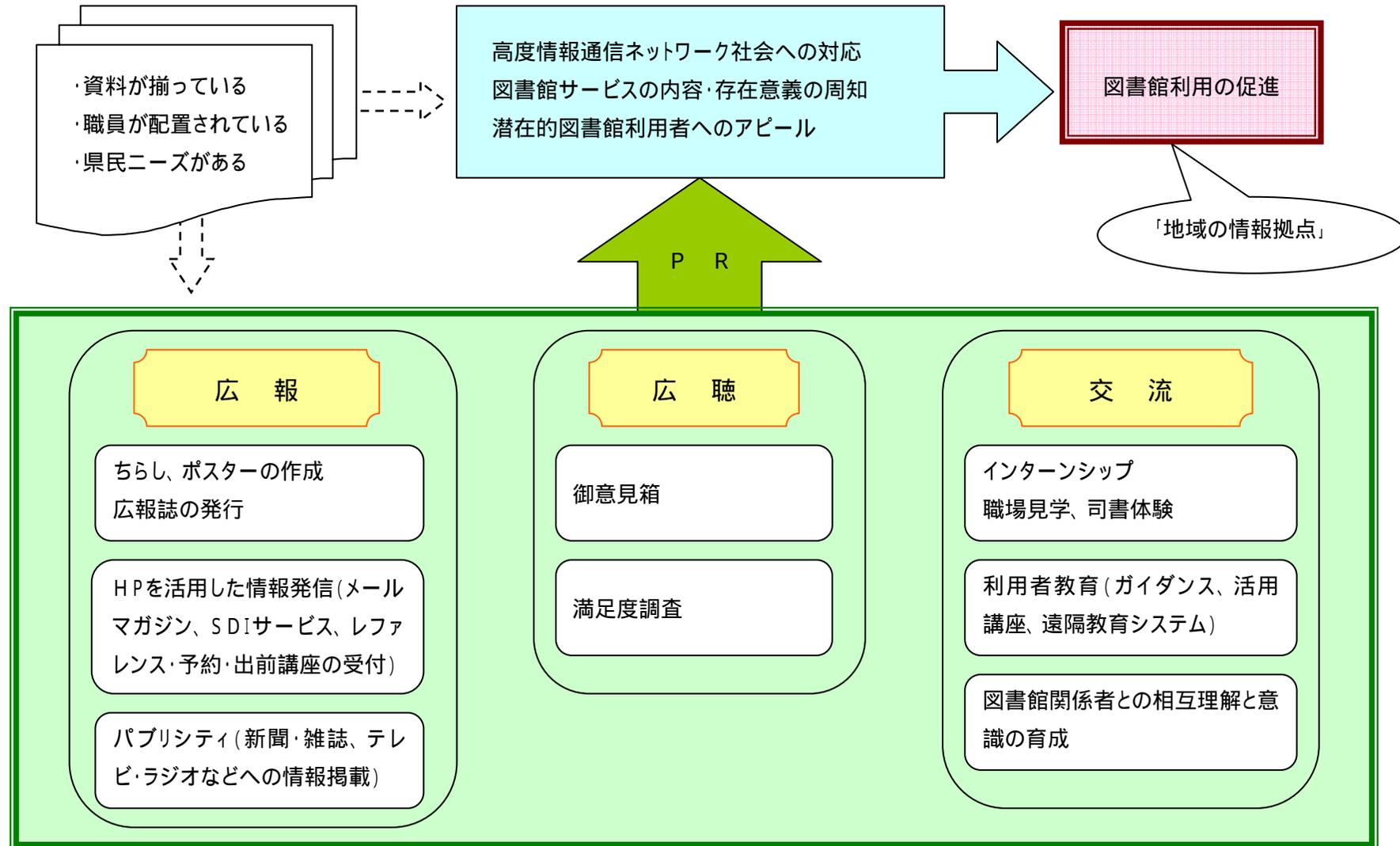
を十分に活用できる利用者や図書館に興味を持つ利用者を育成する。ここで言う利用者とは、一般県民だけでなく、自治体職員も含む。

また、利用者が来るのを待つのではなく、県民の日常生活の行動範囲内(学校、会社、病院、公務員等の職員研修所、各種サークル等)に出向いて、ガイダンスや各種講座を開催したり、利用者のライフサイクルに合わせて利用者教育が受けられる遠隔教育システム(e-learning 等)についても検討する。

c. 図書館関係者との相互理解と意識の育成

学校関係者や民間のボランティア・グループなど、「読書活動」に関係する人々に向けた、県立図書館ツアーの開催や情報交換・技能交流の拠点としての役割を担う。

【図 2】利用促進の取り組み



山梨県図書館協議会委員

任期 平成18年9月14日～
平成20年9月13日

平成18年度委員		平成19年度委員		
氏名	所属等	氏名	所属等	法的根拠
土橋 士郎	身延町立下部中学校	小林 実	甲斐市立双葉西小学校	学校教育関係者
日向 敏彦	山梨県立甲府昭和高等学校	福岡 哲司	山梨県立塩山高等学校	
日野原雪子	山梨県立甲府第一高等学校	日野原雪子	山梨県立甲府第一高等学校	
浅井 文隆	上野原市立図書館	浅井 文隆	上野原市立図書館	社会教育関係者
長田なな子	身延町立図書館	長田なな子	身延町立図書館	
会長 数野 強	やまなしことぶき勸学院	会長 数野 強	やまなしことぶき勸学院	
岸本 千恵	NPO法人山梨県ボランティア協会	岸本 千恵	NPO法人山梨県ボランティア協会	
遠藤みどり	山梨県立大学	遠藤みどり	山梨県立大学	学識経験者
久保川順子	山梨子どもの本研究会	久保川順子	山梨子どもの本研究会	
窪田 文明	財団法人やまなし産業支援機構	窪田 文明	財団法人やまなし産業支援機構	
小山 深雪	図書館利用者	小山 深雪	図書館利用者	
島田 良一	山梨学院大学	島田 良一	山梨学院大学	
新藤 淳	藤精機株式会社	新藤 淳	藤精機株式会社	
副会長 早川 源	財団法人山梨総合研究所	副会長 早川 源	財団法人山梨総合研究所	
水上 佳子	山梨大学付属図書館	水上 佳子	山梨大学付属図書館	

