

答 申

山梨県民図書館としてのサービスについて
－ 6つのコンセプトの具現化を目指して－

平成28年11月11日

山梨県図書館協議会

はじめに

社会経済情勢の変化や科学技術の急速な発展は、人々の暮らしに大きな影響を及ぼし、私たちは日常生活の様々な場面で変化に直面しながら、自ら考え判断する必要に迫られている。

一方、自己責任型社会といわれる状況が進む中で、個人が適確な判断を行う必要性が高まっており、様々な事柄を正確に把握し分析し、理解して判断することが重要で、そのためには、必要な情報を正しく公平に得られる環境が不可欠である。このような背景の下で、図書館はいつでも利用できる身近な施設として、地域住民に必要な情報を幅広く提供する役割を強く期待されている。

公立図書館を取り巻く社会的背景が大きく変化する中、文部科学省は、平成 24 年 12 月 19 日付けで「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」を改正し施行した。新たな基準では、運営の基本として、図書館は地域の情報拠点として、利用者の要望や社会の要請に応え、地域の実情に即した運営に努めることとしている。また、「図書館サービス」については、地域の課題に対応したサービスに関する項目を設け、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のサービスとして、就職・転職、起業等の仕事に関するサービスや、子育て、教育、健康・医療、福祉、法律といったサービスの実施を求めている。

平成 24 年 11 月 11 日に新築・移転し、開館した県立図書館においても、こうした国の施策を背景に 6 つのコンセプトを掲げて、県民とともに創造する「山梨県民図書館の構築」を目指した図書館運営を行ってきた。

本協議会では、図書館長からの諮問により、開館後の図書館運営を振り返り 6 つのコンセプトが具現化されているかについて協議し検証した。また、それに基づき、今後の目指すべき方向性についていくつかの提言を行った。

この答申が、これからの山梨県立図書館の運営に活かされより良い図書館を実現するための一助となることを望む。

平成 28 年 11 月
山梨県図書館協議会会長 瀧田武彦

目 次

はじめに	1
諮問事項	4
I 山梨県立図書館の現状と課題	
1 読書活動の推進	
(1) 貸出・閲覧サービス	5
(2) 子ども読書支援センター	6
(3) やまなし読書活動促進事業	7
(4) 館長トーク事業	8
2 知識・情報の提供（所蔵資料の質と量の充実）	
(1) 資料収集	8
(2) 情報発信	9
3 暮らし・ビジネスの支援（問題解決への支援）	
(1) レファレンスサービス	10
(2) 関係機関との連携	11
4 地域学の殿堂	
(1) 地域資料の収集	11
(2) 情報発信	12
5 ハブ図書館	
(1) 公共図書館	12
(2) 学校図書館	13
6 賑わいの創出（多様なイベント）	
(1) 主催・共催事業	14
(2) 指定管理者自主事業	15
(3) 図書館協力員	15
7 図書館の運営状況に関する評価	
(1) 自己点検・自己評価	15
(2) 第三者による外部評価	17

II 山梨県立図書館の目指すべき姿

1	読書活動を推進する図書館	
(1)	蔵書の充実と普及活動	18
(2)	豊かな読書環境の整備	18
(3)	連携した読書推進の取り組み	19
2	課題解決を支援する図書館	
(1)	課題解決のための情報資源	20
(2)	対象分野に対する職員の知識	21
(3)	課題解決型サービスの周知	21
3	地域学の殿堂を目指す図書館	
(1)	山梨関係資料の収集	22
(2)	担当職員の育成と配置	22
(3)	山梨関係レファレンスサービス	23
(4)	「山梨」の情報発信	23
4	賑わいを創出する図書館	
(1)	主催事業の新たな展開	24
(2)	県民活動の充実	24
(3)	地域の活性化と新たな情報発信の可能性	25
	おわりに	26
	委員一覧	27

[平成26年度～平成28年度 山梨県図書館協議会 諮問事項]

諮問事項 山梨県民図書館としてのサービスについて —6つのコンセプトの具現化を目指して—

趣 旨

新県立図書館は、誰もが気軽に利用できる施設として県民に親しまれ、県民とともに成長・発展していく図書館を目指し、平成24年11月11日に開館しました。開館1年で、97万人余、旧図書館の1日平均の約5.4倍の来館者があり、同じように貸出点数も旧図書館の約5.3倍になっています。これは、「図書館は本と人を結びつける施設であると同時に、知識を通じて人と人を結びつける施設でもある」という考えの元、図書館としての基本的な機能やサービスを充実させるとともに、イベントスペースや交流ルームなどを設置し、誰もが気軽に利用し、交流できる場を提供してきたからだと考えています。その一方で、予想を大きく上回る来館者のために、カウンター業務やイベント業務は大幅に増加し、それに伴ってレファレンス、市町村立図書館の支援、読書活動支援といった図書館本来の業務がともすれば疎かになりがちな状態です。

開館2年が経ち、ここで改めて、「山梨県民図書館の構築」を目指して考えた6つのコンセプトが具現化されているのかを検証し、具現化されていない部分については、その原因を分析する中で、具現化の方策につきまして、さまざまな立場の皆様から多角的にご意見を伺うことといたしました。山梨県民図書館として充実したサービスの提供を実現させるため、ご審議をいただきたく今回諮問を行うものであります。

「山梨県民図書館の構築」のための6つのコンセプト

①すべての県民のための図書館

誰もが利用でき、幅広い分野で知識が得られ、日々の仕事や生活に役立つ

②県民が創造する図書館

県民が主体的に図書館に関わり、あるべき姿を創り出していく

③開かれた図書館

知識や情報の世界の入口として、誰もが親しみを感じ、気軽に利用できる

④成長する図書館

求められる機能やサービスを新たに見出し成長する

中核的図書館として県内図書館をリードし元気にする

⑤県民の活動を支える図書館

図書館での学びを通して人々が集まり、さまざまな出会いと交流の舞台となる

⑥山梨の文化を支え、創造する図書館

山梨の文化を継承し、支え、発展させる

県民のアイデンティティを育み、地域に輝きをもたらす

I 山梨県立図書館の現状と課題

1 読書活動の推進

(1) 貸出・閲覧サービス

① 一般へのサービス

県立図書館では、新館準備の特別購入により蔵書を60万冊に整備し、利用者の利便性を図るためICタグを導入して、自動貸出機、予約棚を設置した。その結果、多くの蔵書を自動貸出機の利用で、短時間に借りることができる等、利用しやすい条件が整ったこともあり、貸出数は旧館に比べ約4.6倍と増加したが、平成25年度以降は減少傾向にある。予約サービスについてはカウンターでの受付の他、メールでの受付連絡も行い利便性の向上に努めており、予約数は旧館に比べ約4.3倍に増えている。

また、所蔵にない資料は、県内外の図書館と相互貸借を行うことや希望図書の購入等により提供されている。相互貸借では県内の図書館へ資料搬送車を週2回運行することにより、利用者により早く提供を行うことが可能になった。

貸出数を増やすことは、図書館が読書活動を推進している一つの指標となるため、利用者の利用状況なども考慮しながら増加策を検討することが必要である。

しかしながら、県立図書館は、市町村立図書館の支援を行う図書館でもあることを考えると、利用者の貸出冊数のみでサービスの評価を行うべきでない。

また、利用者の利便性を図るため、利用者が県立図書館で借りた資料を居住地の図書館で返却できる、広域での返却サービスの実施に向け、市町村立図書館へのアンケート調査が行われ、その導入に向けた実施方法が検討されている。

今後は、利用者に対するサービスの提供をより向上させるため、広域での返却サービスの実施に向けて具体的に動き出すことが必要である。

② 児童・青少年へのサービス

児童資料コーナーでは、資料の表紙が見えるように排架され、職員によるおはなし会が毎日開催されて、利用の促進が図られている。また、窓口では、子ども読書支援セン

ターが作成した学年別のおすすめ本のリスト、パンフレット類を手にとることができ、利用者の求めに応じて職員が選書のアドバイス等を行っている。

ティーンズコーナーでは、2ヶ月ごとに中高生向けのテーマを設定し関連資料の展示が行われており、中高生への利用を促している。更に、閲覧スペースの利用の多くを占めている中高生に働きかけを行い、図書の貸出や読書利用に結び付けていく必要がある。

③レファレンスサービス

ティーンズコーナーでは、2ヶ月ごとに中高生向けのテーマ窓口で行われているサービスの中で、レファレンスサービスも読書推進のための重要なサービスの一つであるが、当サービスについては、「3 暮らし・ビジネスの支援」の項目で述べることとする。

(2) 子ども読書支援センター

①子どもの読書活動に関わる人材の育成

子ども読書支援センターでは、子どもを持つ親、公共図書館職員、学校司書、司書教諭、小中高等学校教諭、幼稚園教諭、保育士など子どもの読書活動を行っている者を対象に、子どもの読書を推進するために必要な理論と技術について学ぶ初心者向けの「子どもの読書活動スキルアップ講座」や地域の核となって専門的助言や技術的な指導を行う人材を育成するための「児童青少年サービス講座中級編」を開催している。

また、学校などから「ブックトーク」等の研修要請を受け、総合教育センターや学校、保育所・幼稚園等へ講師派遣が行われている。

これらの研修は、平成24年度から行われており、一定の成果を上げているが、県内の子ども読書活動を担う中核的人材の育成にまでは至っていないことや、研修内容が学校図書館職員、公共図書館職員、ボランティアなど様々な立場にある受講生のニーズに合っていないことが、課題として上げられる。

②読書推進情報の提供サービス

読書推進情報の提供として各種ニュースの発行、啓発冊子、実態調査報告等が行われている。

「やまなし子どもの読書情報」「子ども読書支援センターニュース」は、子どもの読書活動に携わる人や機関・団体を支援するために発行がされており、「読み聞かせ 実践のコツ&絵本の選び方」「ブックトーク 実践のコツ&本の選び方」などが、読書啓発のために発行されている。これらは、直接来館する利用者のみならず、市町村立図書館や学校図書館等にも配布され実践の場で活用されている。

また、県立図書館ホームページから、子ども読書活動の実態調査結果、読書推進プログラムの開発結果等の情報提供が行われている。

その他、資料紹介として、新聞や雑誌、広報誌に季節やテーマに応じた資料紹介記事が掲載されており、利用者の読書資料選択の参考に活かされている。

このように、情報提供サービスに取り組んでいるが、まだまだ県民に認知されていないため、効果的な情報提供方法の検討が必要である。

③NPO 法人との協働事業

県立図書館の新館開館時に、子どもの読書活動を推進するために NPO 法人との協働事業が行われている。

その一つは、保護者啓発事業であり、県内の保育園・幼稚園や小学校に出向き、読み聞かせのポイントや実技指導を保護者へ行うものである。

また、子ども読書推進フォーラムでは、県民全体に子どもの読書への興味関心を喚起することを目的として幼児・小学生と保護者を対象に、県立図書館で、おはなし会が開催されており好評を博している。

平成 29 年 3 月策定予定の「第 3 次山梨県子ども読書活動推進実施計画」において、NPO 法人との事業の在り方や連携を再検討するとともに、役割分担を行いながら利用者ニーズに合った新規事業を展開することが重要である。

(3) やまなし読書活動促進事業

本事業は、阿刀田館長の発案で、本を贈る習慣を定着させることにより読書活動を推進するとともに、地域の書店の活性化を図る目的で、平成 26 年度から行われている。事業を円滑に進めるために、県社会教育課と県立図書館、地域の書店、出版社が連携し実行委員会が発足された。著名作家の講演会、

トークイベント、シンポジウム、県内図書館職員の推薦図書
のリスト作成など様々な企画で行われている。

また、事業の一環として、広く県民に読書への関心を深め
てもらふことを目的に、誰にどのようなシチュエーションで
贈りたいかを150字以内で書いて応募する「贈りたい本大賞」
の募集が行われている。

応募数の増加は認められるものの、学校単位の応募が中心
であり、今後は幅広い年齢層からの応募を増やすとともに、
事業の継続が課題である。

(4) 館長トーク事業

阿刀田館長が就任以来、県内各市町村へ出向き「館長出張
トーク」を行っている。この事業は、「読書」をテーマに、講
演や地元住民を交えたシンポジウムなどを年に数回開催し、
平成27年度も地域住民が阿刀田館長と意見交換を行いながら
読書推進について考える良い機会になっている。

今後は、地域の要望を勘案しながら、内容を充実させて実
施していく必要がある。

2 知識・情報の提供（所蔵資料の質と量の充実）

(1) 資料収集

① 図書資料の充実

県立図書館の資料購入費は、全国平均を下回っているが、
平成22年度から24年度の3ヶ年では、新館準備のため特別
購入予算によって資料整備が図られた。資料収集に当たって
は、年度計画を立てて行われており、平成27年度は、ビジ
ネス・くらし支援資料、児童書、障害者・高齢者読書支援、
文芸書の充実を重点目標に掲げ、収集に努めている。

しかしながら、県立図書館の蔵書数（図書）は、約63万
冊と都道府県別の比較で最下位であり、全国平均の約101万
冊に比べると大幅に少ない（『日本の図書館』2016年調査）。

特に、問題解決図書館として、ビジネス・くらし支援を行
うためには、業界紙や各種データベースなどを収集・整備す
る必要があることや、利用者の関心が高い健康・医療分野に
関する資料、更には、子ども読書支援センターの活動を活発

に行うための児童分野の資料を、今以上に購入することも必要である。

また、利用の多い文芸書や外国籍の方のための日本語の学習に関する資料、活字による読書が困難な方向けのデジタル録音図書（デイジー図書）等についても、なお一層、充実させる必要がある。

一方、電子書籍は新館開館とともにシステムが整備され、書籍が購入されたが、現状では認知度も利用も低い状況である。遠方に住む利用者や高齢者にも活用できる新たなサービスとして、更に広報に努め、有効に利用してもらうことが必要である。

② デジタル情報の整備

県立図書館では新館開館時に、貴重な図書館資料を保存し活用するためにデジタル化を委託し、地図、市町村史誌、山梨県史等がデジタル化された。

平成 25 年度からは、統計書、郷土雑誌、郷土資料の中で劣化が進んでいる原資料や県立図書館にしか所蔵がないものなどについて、県立図書館職員が年間計画を立て、デジタル化作業を行っている。

今後は、デジタル化作業を行う職員及び作業時間を確保すると同時に、デジタル化された資料の有効活用の方法を検討することが課題である。

(2) 情報発信

① 資料紹介

県立図書館では、収集した資料を広く県民に周知し利用促進を図るため、マスメディアやホームページ等で紹介している。

山梨日日新聞では、隔週で「図書館司書が薦めるこんな時この一冊」や月 1 回山日子どもウィークリー「いちおし本棚」でテーマにそった資料紹介がされており、読売新聞の地方版では、平成 27 年度まで、4 週に 1 回「図書館だより」として地域資料を紹介した。ホームページでは児童資料の紹介やマイライブラリーを利用した新刊情報などを発信している。

今後も、マスメディアへの情報提供を積極的に行い、SNS などの新しい通信方法を検討しながら、資料の利用に結び

つけることが必要である。

②企画展示

季節や行事などのテーマで、2～3ヶ月ごとに、児童図書コーナー、ティーンズコーナー、一般図書のエリア、地域資料のエリアで行われており、更に、話題になっている事象についてはタイムリーに企画されている。

また、博物館、文学館、近代人物館で開催されている展示や県庁各部局と連携した、「看護の日」の展示、「山の日」の展示等が行われている。

今後も、県庁各部局と緊密な連携を図るとともに、展示広報や展示方法の工夫を行うことで、情報提供に努める必要がある。

③デジタル情報の発信

県立図書館では、新館開館時に山梨県内の各テレビ局に対し、ニュースで利用した映像等を基にした地域デジタル資料の作成を委託した。地域に関するテーマごとにデジタル映像化された資料を、館内に設置された大型ディスプレイや館内の利用者用パソコンから閲覧できるようにしている。

また、デジタルメディアによる情報提供として、所蔵資料をデジタル化し、ホームページから発信している。

課題は、利用者への広報を図り、デジタル情報として収集編集したものを館内利用だけでなく、より効果的に活用する方法を検討する必要がある。

3 くらし・ビジネスの支援（問題解決への支援）

(1) レファレンスサービス

くらし・ビジネス等の問題解決を図る支援として、レファレンスサービスは特に重要なものである。レファレンスの件数は、新館開館以降増加しており、平成26年度は旧館の約4.5倍になった。

レファレンスサービスの対応は、窓口での対応のみならず、電話、メール、ファックス等でも受け付けている。利用者への的確な情報提供のため、パスファインダーとして探し方の方法をまとめた手引やレファレンスの事例をデータベース化

したものを公開している。

レファレンスサービスについては、平成 26 年度に行われた利用者アンケートで「知らない」との回答が 62%あり、県民にレファレンスサービスが知られていない状況にある。

また、平成 26 年度における行政機関からのレファレンス数は僅かしかなかったことから、県庁等の行政機関でも認知度が低いことが考えられる。

今後は、レファレンスサービスの認知度を一般県民はもとより、行政機関でも高め、有効に利用されるような方策を考える必要がある。

また、利用者の増加に伴い、レファレンスサービスの質の低下を招くことのないよう、レファレンスサービス対応を行う時間及び人員の確保が必要である。

(2) 関係機関との連携

問題解決を図るため、外部の専門家と連携した情報提供を行っており、山梨県行政書士会との「無料相談会」、山梨県弁護士会との「くらしセミナー」や「法律無料相談会」、NPO 法人がんフォーラム山梨との「かいぶらり健康フォーラム」や NPO 法人子育て支援センターちびっこはうすとの「図書館で楽しむ子育て in かいぶらり」等が行われている。また、平成 27 年度からは甲府ロータリークラブとの連携が始まった。

現在は限られた関係機関との連携協力のみであるが、今後は県庁の各部局を含めた多方面の分野との連携を行い、問題解決の方策を探っていく必要がある。

4 地域学の殿堂

(1) 地域資料の収集

県立図書館では、地域の知的資産を収集保存し活用するために、地域資料の網羅的な収集に努めている。購入可能な資料の他、関係機関の発行物や自費出版なども収集している。現在、県立図書館では、「山紫水明の山梨」の水関係資料を特別コレクションとして収集し、地域のテーマである世界文化遺産の富士山に関する資料や果樹・ワイン・宝飾等の関連資料、県内出身者の著作資料を重点的に収集し、2階山梨関係

資料コーナーで紹介している。

また、平成 27 年度、静岡県立中央図書館と「富士山関係資料に関する連携協定」を締結し、富士山信仰や文化などについて幅広く収集した資料を相互活用することとしている。

課題は、収集のための出版情報を確実に入手し、資料費を確保しながら所蔵数を増加させることや、収集した資料を利用者に迅速に提供するための資料整理を行う人員の確保である。

(2) 情報発信

地域資料を中心とした貴重な資料を保存・継承し、活用するために、資料をデジタル化し、原資料の保存管理を進めるとともに、アーカイブ化したデジタルデータのホームページでの情報発信などにより、時間や空間の制約なく、利活用できるよう整備を進めている。

また、山梨ポータル「発見！やまなしナビ」では、上記のデジタルアーカイブを含む様々な地域に関する情報を発信しているが、現状では利用者のニーズを十分反映しているとは言いがたく、更に、内容を検討し充実していく必要がある。

5 ハブ図書館

(1) 公共図書館

① 図書館への支援

県立図書館は、公共図書館や学校図書館、各種専門機関のハブとして大きな役割を持っており、「山梨県公共図書館協会」、「全国公共図書館協会」等の事務局を運営しながら、県内及び全国の図書館と連携し図書館業務を行っている。

また、県立図書館は県内の公共図書館に対して図書館活動の振興のために支援活動を行っており、その一つに県内図書館の整備のための助言等がある。現在は、山梨市と富士川町に対して職員が図書館協議会等に参加している。

しかしながら、新館開館後は市町村立図書館への支援体制の整備やニーズの把握が十分に行われていないことから、平成 27 年度にはニーズ把握のために各図書館に対するアンケート調査やその結果に基づく聞き取り調査を行っている。

今後は、その結果を十分に分析し、要望に応じた支援内容の検討や支援体制の構築が必要である。

② ネットワーク

県立図書館が運用する「山梨県図書館情報ネットワークシステム」により、年間約 5 万冊の資料が県内図書館間で相互利用されている。

県立図書館では、資料搬送体制に関する役割を新館開館時に強化し、県内 7 ブロックの拠点となる各市立図書館への週 1 回の資料搬送を実現し、相互利用の円滑化に努めた。

今後は、ネットワークシステムの安定した運用による資源共有を進め、資料搬送体制を充実させて迅速・的確に資料提供を行っていくことが重要である。

③ 人材育成

県立図書館では、県内の図書館職員の資質向上のため、「図書館職員専門講座」を開催している。内容は、製本研修や広報誌の作成方法などの基礎的研修の他、スキルアップを目指すための職員に対して、危機管理や病気・医療情報の調べ方などである。

また、市町村立図書館などから「接遇研修」等の研修要請を受け、講師派遣の実施や、子ども読書推進の人材育成のため「子どもの読書活動スキルアップ講座」、「児童青少年サービス講座中級編」などの講座も開催されている。

しかし、各種研修への参加者が減少傾向にあり、開催形態、受講者のニーズに合わせた研修内容の検討が必要である。

(2) 学校図書館

県立図書館では、学校図書館に対しては、次のような支援を実施している。

① 人材育成

人材育成のために、学校司書、司書教諭、小中高等学校教諭、幼稚園教諭、保育士等を対象に、初心者向けの「子どもの読書活動スキルアップ講座」、中級者向けの「児童青少年サービス講座中級編」を年に各 5 回開催している。

今後は、研修受講者の人材活用方法や研修後のフォローについて、検討を行う必要がある。

②学校支援セット

子どもたちの学校における読書推進を図るため、調べ学習や朝の読書などに役立つ資料をテーマ毎にセットにして整備し、小学校から高等学校、特別支援学校を対象に貸出している。

しかし、「学校支援セット」は十分に活用されていないことから、今後は、積極的な広報を行い周知を図るとともに、内容の更新や運搬手段の検討を行う必要がある。

③学校との連携

学校や学校図書館教育研修会等の要請を受け「ビブリオバトルを中心とした実践的演習」や「レファレンス対応の実践」などの講師を県立図書館職員が務めている。また、中高生の読書推進を図るため、平成27年度から学校司書と連携し、中高生向けにおすすめの本を紹介する「本のサプリ」と題した展示を実施している。

今後は、展示企画の充実を図るとともに、他の連携方策を検討していく必要がある。

6 賑わいの創出（多様なイベント）

（1）主催・共催事業

県立図書館では、賑わいの創出のために年間を通し様々な企画事業が行われている。

主催事業では、館長企画事業や館長連続講座が行われている。館長企画事業は、年3回～4回開催され、平成26年度は「疎開した40万冊の図書」の上映会、「山根基世氏朗読会・トークショー」、「藤原正彦氏講演会&トークショー」、「阿刀田慶子氏朗読会」が行われた。

また、館長連続講座は、阿刀田館長を講師として、平成26年度は日本の短編小説をテキストにした文学講座が6回開催された。

共催事業では、山梨県行政書士会、山梨県弁護士会、NPO法人がんフォーラム山梨、NPO法人子育て支援センターちびっこはうすとのイベント、また、「おんがくかいぶらり」と題した音楽会や「いいところ発見！親子つみ木あそび」なども行われた。

現在は主催者と県立図書館の連携が十分とは言えず、今後は連携方策を検討し読書推進に繋げていくことが必要である。

(2) 指定管理者自主事業

指定管理者の自主事業として年15回の事業が開催されている。平成26年度は、「甲州軍団出陣を100倍楽しむセミナー」や「ファミリーワークショップ～日本の伝統芸能～」 「山梨活性化セミナー」などであった。

課題は、自主事業内容に、読書活動の推進と連携できる企画や図書館と一体感のある事業を行うなど、民間のノウハウを活かした魅力ある事業を展開することである

(3) 図書館協力員

県立図書館では、県民の活動を支える図書館として、図書館協力員のボランティア活動を行う場の提供と支援が行われている。ボランティア活動の中で賑わいを創出する活動として「外国語絵本の読み聞かせ」や「ことばのひろば」と題した多民族や多文化の紹介、「やまなし読書活動促進事業」と連携した「贈りたい本の市」などが行われている。

今後は、イベント等を企画できる人材の掘り起こし、図書館協力員が自主的に活動の範囲を広げていくことができる支援の検討が必要である。

7 図書館の運営状況に関する評価

(1) 自己点検・自己評価

① 背景

各図書館が基本的な運営目標の達成状況を確認し、改善を行っていくためには、多様な視点からの図書館評価によるサービスやその他の運営についての点検作業が欠かせない。平成20年6月に改正された図書館法では、運営の状況について評価を行い、その結果に基づいて改善を図ること、また、運営の状況について積極的に情報提供することを求めている。ここでは図書館運営においても、経営サイクルの着実な実施と住民に対する情報提供が必要であるとする考え方が強調された。また、平成24年12月には「図書館の設置及び運営上

の望ましい基準」が告示され、より具体的に目標の設定と評価、その公表について各図書館が努めるべき内容が示されている。

更に図書館の自己点検、自己評価については、既に 1980 年代から論じられ、様々な取り組みがなされているが、上記のような状況を受けて全国的な動きとして広がりつつある。

②旧図書館における評価

県立図書館では、平成 13 年度から館内検討委員会において県立図書館及び県内公共図書館整備のための数値目標の検討を開始し、平成 14 年度、「県立図書館と成果指標－理想的な図書館づくりに向けて」をまとめて、運営の基本的方向性と県立図書館の具体的役割について自ら点検する作業が行われてきた。「調査研究体制の整備」「資料・情報提供の整備」「人材育成環境の整備」を柱に、それぞれについて複数の指標を設けた内部評価を実施し、平成 21 年度からは利用者アンケートの分析結果を県民から図書館がどのように判断されているかを評価する指標として加え、運営の改善に活用した。この取り組みは先進的事例として他県からも注目された。

③新図書館における評価

旧図書館の施設の老朽化、狭隘化等の問題から新たな図書館が整備されることになり、平成 24 年 11 月に甲府駅北口に面した新図書館が開館した。

新館開館前の図書館協議会答申では、新図書館でも引き続き評価が必要であると指摘し、施設規模、利用者数等でこれまでと大きく異なる条件も多いため、新たな指標が必要であり、評価結果の公開も検討すべきとしている。また、平成 24 年度から 26 年度までの図書館協議会においても評価の必要性についての議論がなされている。これを受けて、新図書館における評価方法について検討が進められ、平成 25 年度に新しい評価方法についての案を作成し、検討された。

新しい評価方法では、指標となる数値目標について他県との比較を意識したものとして設定し、新図書館で新たに追加された機能についても評価する内容とされた。指標は、新図書館の 6 つのコンセプトについて 25 項目が設けられ、それぞれについて毎年の達成度を検証するとともに、各年度の重点目標について、自己評価と外部評価を行うこととし、図書館協議会が外部評価機関として位置付けられた。評価に際し

ては、利用者アンケートによる満足度の測定や、指定管理者の管理運営状況のモニタリング結果を総合的に検証している。評価結果について詳細に分析の上、外部に公開し運営改善を図っていくことが必要である。

(2) 第三者による外部評価

① 図書館協議会による外部評価の実施

前述の通り、平成 24 年 12 月に告示された「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」では、運営の状況に関する点検及び評価を行うべきとしているが、自己点検、自己評価の他に、図書館協議会の活用その他の方法により、第三者による評価を行うよう努めることとしている。

前期の図書館協議会（平成 24 年度～平成 26 年度）に示された評価方法の案では、当協議会が第三者機関として外部評価を行うとして了解されており、平成 25 年度から図書館の自己評価の結果について図書館協議会が意見を述べる形での外部評価を開始した。運営の基本方針を明示し、目標を設定して自己点検を行い、更に図書館協議会の意見を聴取して運営改善を図ることは、新しい図書館が県民のための図書館として発展していく上で大変重要であり、今後も継続していくことが望ましい。

② 利用者アンケートの実施

評価指標による運営状況の点検と合わせて、来館する利用者の満足度を把握し、評価に反映していくことも必要である。県立図書館では利用者アンケートを毎年実施し、利用者のニーズを分析しており、その結果についてはホームページで公開されている。図書館評価の際はアンケート結果についても合わせて提示し、評価指標の一つとして検討すべきである。

また、必要に応じて設問の見直しを行い利用者ニーズの正確な把握に努めることも必要である。

Ⅱ 山梨県立図書館の目指すべき姿

1 読書活動を推進する図書館

平成 24 年度から館長を務める作家の阿刀田高氏は、就任の際に「山梨に良い読書文化が根付いてくれたらいい」と述べている。これを受けて県立図書館は、読書活動の推進に力点を置いた取り組みを進めている。県立図書館は、子どもから大人まですべての世代が、豊かな読書環境で過ごすことができる社会を成立させ、それを支える施設でなくてはならない。そのためには、県民が読書に親しむために必要な蔵書を用意し、読書の大切さについての普及活動を積極的に行う必要がある。また、読者のみならず、著者や出版社、地域の書店など読書に関わる多くの関係者と連携した事業を行い、本を作る人、売る人、広める人、読む人が一体となって読書文化の振興に努めるべきである。

今後も次に掲げるような事業について検討し、より力強く読書活動の推進に取り組むことを望む。

(1) 蔵書の充実と普及活動

多様で豊かな読書体験を得るためには、充実した蔵書に裏付けられた質の高い案内サービスの提供が求められる。分野を限定せず、古典や基本文献等から、時代のトレンドに即した資料、利用目的に応じた形態の資料等まで幅広く収集・蓄積して多くの利用者の要求に応えられる蔵書構築に努められたい。都道府県立図書館としては最低クラスの蔵書数を改善する努力が必要だが、量的な改善と併せて、定期的に収集内容を評価し、分析する作業も行っていきたい。予算的な制約の中で常に最適なサービスを実現するには、資料収集の考え方を常に見直し、柔軟な発想で利用者のニーズに対応することも大切である。

また、来館した利用者に対する的確な資料提供が可能な人的態勢の整備や、読書の大切さを訴えるイベントの開催等により、蓄積した蔵書を十分に活用していかなければならない。

(2) 豊かな読書環境の整備

蔵書の充実は図書館活動の基礎であるが、すべての県民に

対して優れた読書環境を実現していくためには、県立図書館単独での活動では限界があり、市町村立図書館や学校図書館等との連携した事業の実施は不可欠となる。県立図書館は読書推進の中核を担う拠点施設として、市町村立図書館や学校図書館等を積極的に支援し、人材育成事業やネットワーク整備等を進めなければならない。

特に、将来を担う子どもたちのための読書環境の整備については重点的な取り組みが必要である。このためには、県教育委員会が策定している「山梨県子どもの読書推進実施計画」に掲げられている事業を確実に実施し、県全体での環境整備につなげていく事が求められる。同計画では、県立図書館及び図書館内の「子ども読書支援センター」機能に多くの働きを期待しており、これに対応する優れた人的資源を継続的に育成していかなければならない。

(3) 連携した読書推進の取り組み

読書活動の推進は社会全体で取り組むべき課題であり、読書の価値を共有する多くの関係者による連携が必要である。平成 26 年度から県教育委員会が実施する「やまなし読書活動促進事業」では、図書館担当者だけではなく、広く書店や出版社等の読書に関わる関係者が共通の価値観で事業を展開している。立場や視点の異なる関係者が互いの状況を確認し、意見を交わす機会としてもこのような取り組みの重要性は増しており、今後更に幅広い県民運動となるよう一層の努力が望まれる。

2 課題解決を支援する図書館

文部科学省は、図書館をハブとしたネットワークの在り方に関する研究会を設立し、「地域の情報ハブとしての図書館（課題解決型の図書館を目指して）」（平成 17 年）とする報告を得ているが、そこでは、「地域の情報拠点となる課題解決型の公共図書館」が、地域の期待に応え、地域の発展を支える図書館の姿として提示されている。

情報を迅速かつ的確に入手することは、複雑化しているといわれる現代社会に暮らす我々にとって必要不可欠の営みだが、一方、インターネット上の情報に代表される、膨大で無秩序な

情報から必要な情報を取捨選択し、適切に利用するためには多大の労力を要していることも事実である。こうした情報を整理し体系化して提供するのは、図書館の基本的役割であるはずだが、十分認知されているとはいえない。

上記の報告では、優先的に取り組む課題の候補として、地域課題の解決、個人の自立化、及び地域の教育力向上の3つの目的に分けている。地域課題の解決では、ビジネス支援、行政情報提供を、個人の自立化支援では、医療関連情報提供、法務関連情報提供を、また、地域の教育力向上支援では、学校教育支援（子育て支援含む）、地域情報提供・地域文化発信をあげ、それぞれ具体的な利用のイメージを示している。これらについて取り組みを進め、課題解決に資するサービスを明示的に提供することで、県立図書館が情報拠点として地域の発展を支えることを期待する。まずは、山梨県という地域にどのような課題があるかを把握し提示して、その課題解決を支援するサービスの提供を進める必要がある。

（1）課題解決のための情報資源

県民の課題解決を支援するためには、本県における地域の課題を把握するための情報の収集と分析を行い、必要な蔵書が収集されているか確認すべきである。分析の結果、対象となる主題をピックアップし、重点化して資料を収集することが求められるが、このためには、ネットワーク上の情報も含めた提供する情報資源の評価作業を行い、必要に応じて選定方針等を見直して情報資源の再構築を行うべきである。この際有効なのは、関係する団体や専門家と連携し、対象分野の情報資源について知ることである。特に中央省庁や各地方自治体が持つ資料や情報については、県の関係部署等と連携し、提供できるように取り組みを進めて欲しい。一方、行政の担当職員は政策立案のための関係資料を求めており、図書館で収集すべき資料についての助言を受けることも考えられる。

通常の出版流通で得られる出版物から選ぶだけでは、専門分野の有用な情報が抜け落ちてしまいかねず、効果的なサービス提供に結び付かない可能性がある。また、必要な情報資源を収集するための予算はサービス提供の前提となるものであり、適正な規模を確保すべきである。

(2) 対象分野に対する職員の知識

的確で質の高いサービスを提供するためには、対象分野の主題知識を持ち、情報資源の所在やその利用方法に精通している担当者が必要である。サービスは、窓口のレファレンスサービスとして提供されることが想定されるが、すべての司書があらゆる分野に精通するのは困難であると考えられる。重点化する分野を選び各分野の担当職員を養成するなど、専門分野の調査支援能力を向上させることに取り組んでほしい。また、利用者の多様で高度な要求に対応するには、さまざまな専門分野の関係団体や専門家等の外部の情報源の協力を得ることも検討していくべきである。

(3) 課題解決型サービスの周知

レファレンスサービス等、本の貸し出し以外の図書館サービスの認知度は依然として低い。図書館が様々な日常の課題に応えるためのサービスを行っていることを周知しなければならない。例えば、子育て、医療といった生活に必要な情報や、仕事で参考にしたい情報があるときに「どのような支援を提供できるのか」「どのような資料を所蔵しており、どのように活用できるのか」といった利用するための情報を積極的に提示し、活用のための情報発信を行っていく必要がある。また、資料の配置やコーナーの設置などによって重点化した主題を明示する工夫なども有効であろう。更には関係団体や専門家と連携したイベント等の開催によって、質の高いサービスをアピールし、普及を図るなど、外部との連携も模索すべきである。

3 地域学の殿堂を目指す図書館

新図書館建設の際に設置された「山梨県新県立図書館整備検討委員会」では、「県立図書館が、本県に関する資料を収集し、提供することは、(略)山梨を知ろうとする利用者の要求に応える上で欠くことの出来ない基本的役割」であり、「県立図書館は、山梨という地域について学ぶ人にとって、地域学の殿堂となることを目指すべきである」と報告している(平成20年1月)。当協議会においても、県立図書館は、各分野の資料を幅広く収集・提供していただくだけではなく、「山梨」という主題に関しては、

ある意味その分野の専門図書館として、関係する対象についてあらゆる情報資源を蓄積し、情報サービスを行っていくべきであると考える。

「山梨」のことなら何でも調べられる図書館として、県内外からの利用を想定し、的確で質の高いサービスを提供することが期待されるが、そのためには「山梨」に関係するあらゆる分野の資料や情報の収集と蓄積を行い、その内容に精通した担当者を配置することが望ましい。また、場合によっては、関係機関や外部の専門家等と連携して直接情報提供を受けることによって機能の実現を図ることも必要である。例えば、新聞社、放送局等と連携し、それらが有する人的・物的資源の活用を図るといった取り組みも有効であろう。

更には、蓄積した「山梨」に関する様々な情報をリスト化して提示し、デジタル化してネットワーク上で誰もが利用できるようにするといった取り組みや、関連するテーマでの企画イベントの実施などにより、「山梨」を県内外に発信する拠点となることを期待する。

(1) 山梨関係資料の収集

地域の資料は通常の出版流通に乗らないものも多く、そもそも存在するのか否かといった点から、その資料や情報の所在の把握等についても調査が必要なケースも多い。また、それぞれの分野の専門機関や専門の窓口でしか得られない情報も存在する。出版、刊行情報等を把握し適正に収集していくことが望ましいが、必ずしも蔵書にする必要はなく、情報源へのアクセス手段を把握し、利用者を的確に必要としている情報に導いていくことも大切な役割である。

所蔵資料については、常に見直しを行い、必要と考える資料については過去に遡って収集しなければならない。また、収集した資料を適切に整理し、保存していくためには、そのための要員が必要であることから、その確保にも努力してほしい。なお、見直しによって蔵書の再構築を行う際には、十分な予算的裏付けを得ておきたい。

(2) 担当職員の育成と配置

県立図書館では、歴史や文学の分野に限らず、社会、経済、産業分野、あるいは自然科学など各分野の山梨関係資料について知識を持ち、その情報の所在についても案内できる

能力を持った司書を育成し、担当者として配置してほしい。外部の関係機関や専門家と連携する際にも、調査の前提として、対象としている範囲の把握や内容の理解、分野情報の所在とその利用についての知識が必要となる。すべての職員が山梨関係資料のエキスパートとなることは困難かもしれないが、関係した主題とその情報資源について館内で共有し、ある程度共通のスキルを持って対応することが望ましい。

(3) 山梨関係レファレンスサービス

県立図書館が行うサービスとして、歴史や民俗に関する調査支援のイメージが強いのは否めない。現在、山梨関係資料のレファレンスデスクには職員が配置されておらず、サービス内容の周知や説明は、一般資料のレファレンスデスクで一括して対応しているが、より明示的に「山梨」に関するサービス提供をアピールする工夫が必要である。

レファレンスサービスの事例紹介や、調べるための資料紹介などを積極的に行い「山梨」について知りたいことが、何でも調べられる図書館であることを周知して利用促進につなげていくべきである。また、外部の情報源を積極的に活用し、どのような情報がどこにあり、どのようにアプローチすればよいかの把握とリスト化などによって、図書館資料だけでは対応できない調査にも対応できるよう準備しておくことも必要である。このためには事前に関係機関や団体、専門家などとの連絡調整を行い案内できるよう準備しておくべきである。

(4) 「山梨」の情報発信

地域資料を中心としたデジタル化の推進や、それをアーカイブ化してホームページから利用できるようにするデジタルアーカイブの取り組みを進めているが、より活用しやすい形態を工夫する必要がある。著作権処理に配慮する必要があるが、対象分野や時代の範囲を拡大し、非所蔵資料も対象にするなどして魅力あるコンテンツを蓄積してほしい。なお、蓄積されたコンテンツは、容易に的確な検索が可能で、利用も簡便に行えるようなシステムとしておくことが望ましい。

ホームページの発信情報について内容を再検討し、利用者のニーズに応えるものにする工夫を望む。例えば、テーマを設定したブックリストの作成に際しては、一部について内容

紹介や解題を付与することによって、関心を高めることができる。資料や情報の提示のみに止まらず、紹介内容を充実することによって活用を拡大し、新たな情報発信につなげる努力が必要である。

4 賑わいを創出する図書館

県立図書館は、県民の多様な活動が可能な場所として整備されている。他の文化施設、社会教育施設と比較しても、日常生活の中で気軽に利用できる施設としての性格が強い。実際、年間90万人以上の人々が、様々な目的で図書館を利用するために直接来館している。このように多くの人々が集まり、交流し、賑わいを創出する場として機能することで、場所としての図書館を核とした力が最大限発揮され、新たな地域文化が生まれることを期待しているところである。

ここでは、従来から図書館が持つ情報の蓄積機能が、そこに集まる人々によって活用され、新たな利用につながっていく可能性を考えたい。単なる場所利用から図書館のサービス機能と連動した知的拡がりを持った活動にしていくことで、新たな活動の展開や地域の活性化につながる芽を育ててほしい。更には、図書館の外にある様々な県民活動でも図書館機能が活用されるよう提案していくことを期待する。

(1) 主催事業の新たな展開

阿刀田館長の連続講座や館長企画事業など多くの主催事業の開催とともに、山梨県行政書士会や山梨県弁護士会、NPO法人など、各方面の多彩な団体と連携した共催事業を企画・実施することによって一定の成果を上げているが、連携の効果をより確かなものにしていくために、事業成果の検証を進め、その提示を行うなど事業内容の検討が必要である。

また、施設の維持管理を担当している指定管理者による自主企画事業や、ボランティア団体である図書館協力会による事業にも、今まで以上に図書館が持つ各種の資源を活用した内容を期待する。

(2) 県民活動の充実

交流エリアの稼働率はトータルで70%に近い高率であり、

内容も研修会、展示会、講演会、演奏会、会議、勉強会と当初想定する以上の様々な用途で利用されている。主催者も芸術団体や NPO 法人、官庁、企業、政治団体、宗教団体、個人等々と多彩である。学校教育と連携し、校外活動等でも活用されるなど、各種の県民活動の場として定着しており、今後とも一層活用されることを期待する。これらの活動において、図書館の資料や情報を基にしたサービスが更に活用されるよう努力していくべきである。まずは所蔵資料の提供サービスを拡大する取り組みを進めてほしい。そのためにはサービスの利便性を向上させ、使い易いものとする工夫も必要である。

(3) 地域の活性化と新たな情報発信の可能性

賑わいの創出は、図書館の中だけでなく、外へと広がり、地域づくりのデザインを提示しながら、地域を活性化していくものとするべきである。人々が集まり交流することによって、新たな活動が生まれ、様々な活動が互いに影響し合って、新たな地域文化の創造につながることを期待している。更に、前述の様々な活動の展開により、図書館を活用した県民活動の成果が、広く全県下から図書館の資源として、出版物や Web サイトのコンテンツ、あるいは展示や各種のイベントの成果物等となって還元されることも期待できる。その活動の中で図書館資料を利用している NPO 法人が、事業の成果をまとめた冊子を図書館蔵書として提供する例もあり、図書館はこれらの還元された成果物等を再利用するサイクルの形成を図るなど、新たな情報発信の可能性を模索する必要がある。

おわりに

県立図書館が新築・移転してから4年が経過し、来館者数延べ400万人の達成も間近に迫っている。多くの県民が様々な目的でこの図書館を利用しており、幅広い県民活動が可能な場所としての評価を得るとともに、周辺地域の活性化にも一定の効果をもたらしている。本協議会では、こうした状況を是としながらも、一方でこれらの県民活動において、県立図書館の持つ機能や諸資源をより有効に活用して欲しいとの期待も持っている。

この答申では、県立図書館が掲げる6つのコンセプトの具現化を検証し、今後の図書館運営の在り方についての提言を行った。特に県立図書館の有効活用の観点から、より一層、人的、物的な資源の強化・拡充を図り、サービスを高度化するための方向を示した。非常に多くの期待を盛り込んだ内容になっているが、ここで強調したいのは、新たな取り組みを進める際には、県立図書館から一方的に提案するのではなく、県民が主体的に関わって共にあるべき図書館の姿を作っていくべきという点である。

阿刀田館長は、就任以来一貫して、図書館で大事なものは「人」、「本」、「建物」の順で、最も大切なのは「人」であり、この「人」の中には、利用者も含まれると述べている。6つのコンセプトの一つである「県民が創造する図書館（県民が主体的に図書館に関わり、あるべき姿を作り出していく）」の具現化は、県立図書館が目指す「山梨県民図書館」を実現するために最も重要な要素である。

県立図書館は、従来にない使い方を許容する図書館として、様々な可能性を持った施設として整備されており、これからも県民とともに成長し、発展していくことを大いに期待したい。

委員一覧

任期 平成 26 年 12 月 4 日～平成 28 年 12 月 3 日

	氏 名	所属・職業(在任時)
会長	瀧田 武彦	公立学校共済組合監事 元山梨県教育委員会教育長
副会長	関野 陽一	元山梨英和大学教授
委員 (五十音順)	飯野 奈津子	NHK 甲府放送局局長
	石田 一元 (平成 28 年 4 月 1 日～)	甲府市立東小学校長 山梨県学校図書館教育研究会長
	小川 巖 (平成 27 年 4 月 1 日 ～平成 28 年 3 月 31 日)	県立甲府西高等学校長 山梨県高等学校教育研究会学校図書館部会長
	小俣 岳 (平成 28 年 4 月 1 日～)	県立都留高等学校長 山梨県高等学校教育研究会学校図書館部会長
	鈴木 信行 (平成 28 年 6 月 22 日～)	聖愛幼稚園園長 社団法人山梨県私学教育振興会幼稚園部会会長
	末木 浩一	山梨県社会福祉協議会常務
	田中 光江	NPO 法人つなぐ副理事長 清運寺副住職
	手塚 茂子 (～平成 28 年 3 月 31 日)	甲府市立図書館長
	富岡 哲大	ワイワイコンソーシアム実行委員
	中沢 真知子	保育士(社会福祉法人ゆうゆうすみよし愛児園子育て 支援センター長)
	馬場 由美	ボランティア団体「おはなしのへやもも」代表 図書館ボランティアやまなし理事
	日向 良和	都留文科大学准教授
	深澤 幸一 (～平成 27 年 3 月 31 日)	県立甲府西高等学校長 山梨県高等学校教育研究会学校図書館部会長
	穂坂 美絵	主婦
	宮沢 謙市 (～平成 27 年 3 月 31 日)	北杜市立小淵沢中学校長 山梨県学校図書館教育研究会長
	宮沢 由佳 (～平成 28 年 6 月 21 日)	NPO 法人子育て支援センターちびっこはうす理事長
	望月 祐仁 (平成 28 年 4 月 1 日～)	甲府市立図書館長
	若尾 直子	山梨まんまくらぶ代表
渡邊 寿子 (平成 27 年 4 月 1 日 ～平成 28 年 3 月 31 日)	南アルプス市立豊小学校長 山梨県学校図書館教育研究会長	