

公共図書館における
行政支援サービスの構築過程

筑波大学
図書館情報メディア研究科

2017年3月

徳安 由希

目次

1 章 序論	1
1.1. 研究の背景	1
1.1.1. 地方分権化の推進と行政職員に求められる資質	1
1.1.2. 公共図書館の課題解決型機能における行政支援・行政連携	1
1.1.3. 行政支援サービスの定義と意義	2
1.1.4. 行政支援サービスの実態	3
1.2. 先行研究・先行事例	4
1.2.1. 行政支援サービス	4
1.2.2. 地域資料サービス・地方行政資料サービス	5
1.2.3. 日野市立図書館市政図書室（東京都）の取組	7
1.2.4. 行政支援サービスにおける議会図書室との連携	8
1.3. 研究の目的	10
1.4. 研究の枠組み	11
2 章 田原市図書館	13
2.1. 研究対象に設定した理由	13
2.2. 行政支援サービスの概要	13
2.3. 調査方法	14
2.4. 分析の視点	15
2.5. 分析結果	16
2.5.1. 行政支援サービス構築の契機	16
2.5.2. 行政支援サービスの浸透	21
2.5.3. 行政職員における図書館利用の実態	25
2.5.3.1. 行政支援サービスを利用した動機	25
2.5.3.2. 行政職員間による口コミ	26
2.5.3.3. 情報収集・レファレンスに期待する効果	27
2.5.3.4. 展示に期待する効果	28
2.5.3.5. 一般利用者としての図書館利用	29
2.5.3.6. 行政支援サービス及び図書館を業務で利用しない理由	30
2.5.4. 行政支援から行政連携への拡充	31
2.5.5. 行政支援サービスにおける議会図書室との連携	32
2.5.6. 行政支援サービスの構築過程	39
3 章 横浜市立図書館	41
3.1. 研究対象に設定した理由	41
3.2. 行政支援サービスの概要	41

3.3.	調査手法	42
3.4.	分析の視点.....	44
3.5.	分析結果	45
3.5.1.	行政支援サービス構築の契機.....	45
3.5.2.	行政支援サービスの検討.....	50
3.5.3.	「図書館協力プログラム」の影響.....	51
3.5.4.	行政支援サービスの運用.....	54
3.5.4.1.	統計データからの分析.....	54
3.5.4.2.	行政支援サービスの広報.....	57
3.5.4.3.	行政支援サービスの運用体制.....	58
3.5.5.	行政職員における図書館利用の実態.....	60
3.5.5.1.	行政支援サービスを利用した動機.....	60
3.5.5.2.	行政支援サービスの利点・行政職員間による口コミ.....	61
3.5.5.3.	情報収集方法・レファレンスに期待する効果.....	62
3.5.5.4.	行政内部における司書の専門性がもたらす効果.....	63
3.5.6.	蔵書の構築・活用における行政部局への新たな取組.....	64
3.5.6.1.	市職員からの寄贈資料の活用.....	64
3.5.6.2.	デジタルアーカイブ活用研修の実施.....	65
3.5.7.	行政支援サービスの構築過程.....	66
4章	行政支援サービス構築過程における成功要因.....	68
4.1.	継続的な行政ニーズの把握とサービスへの反映.....	68
4.2.	安定したサービスを提供するための運用体制の確保.....	68
4.3.	行政ニーズに的確に応える司書の専門性.....	69
5章	行政支援サービスの今後の展望.....	71
	謝辞	72
	注・引用文献	73

1章 序論

1.1. 研究の背景

1.1.1. 地方分権化の推進と行政職員に求められる資質^[1]

日本では1990年代から地方分権化が進められてきた。第1次地方分権改革は1993年6月の衆議院及び参議院両院による「地方分権の推進に関する決議」を発端とし、国から地方への権限移譲と地方自治体の自主性、自律性の強化が一層推進された。1994年12月に閣議決定された「地方分権の推進に関する大綱方針」には、「地方公共団体は、地域の実情に応じた行政を積極的に展開できるよう、地域に関する行政を主体的に担い、企画・立案、調整、実施などを一貫して処理していくものとする。」^[2]とある。「地方分権推進法」の施行、「地方分権推進計画」の決定、「地方分権の推進を図るための関係法律の整備等に関する法律（地方分権一括法）」による関係法律の整備といった流れの中、機関委任事務制度が廃止され、国の関与が見直されたことで、国と地方の新しい関係が構築された。第1次地方分権改革で残された課題は第2次地方分権改革に引き継がれ、義務付け・枠付けの見直しによる地方への規制緩和や国から地方、都道府県から市町村、指定都市への事務・権限の委譲が進められた。現在は地方自らが改革を提案する「提案募集方式」を導入し、地方の発意と多様性を重視した取組が推進されている。

地方分権改革によって地方自治体の権限と責任が拡大したことで、自治体の業務は多様化、高度化し、行政職員は豊富な知識と高度な事務能力が求められるようになった。さらに地域の特性に応じた自立型の行政運営を行うには、政策形成力、企画力、交渉力、法務能力等といった幅広い能力も身につけなければならない。自治体が中心となって目指すべき地域の姿を実現していくために、行政職員は常に知識の習得と能力の開発・向上に努める必要がある。

1.1.2. 公共図書館の課題解決型機能における行政支援・行政連携

国の地方分権化に伴い、地域の自主性や自立性が高まる中で、日本の公共図書館は地域を支える情報拠点として課題解決支援サービスの充実が求められてきた。2001年に告示された「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」では、行政支援における資料収集・提供の面で「地方公共団体の政策決定や行政事務に必要な資料及び情報を積極的に収集し、的確に提供するよう努めるものとする。」^[3]と言及された。それを受けて、『図書館による町村ルネサンスLプラン21』（2001）でも「地域の課題解決能力・政策立案能力を高める」という提言のもと、「図書館は、首長、役場職員、議員等の政策立案や決定のための支援を資料や情報の面からバックアップすべきである。」^[4]としている。『地域の情報ハブとしての図書館』（2005）^[5]では、公共図書館が優先して取り組むことが望ましい課題候補として「行政情報提供」を挙げている。「公共図書館は、行政職員や議員に対して、行政資料の情報提供だけでなく、政策立案等、仕事上の課題解決のためのレファレンス・サービス機能も

有すべきである。」^[5]と明言しており、行政部署の横断的な調査や国や他自治体の情報と組み合わせた調査ができる点で公共図書館は有効であると述べている。『これからの図書館像～地域を支える情報拠点をめざして～（報告）』（2006）^[6]でも同様に、これからの図書館サービスに求められる新たな視点として「他の図書館や関係機関との連携・協力」に「行政部局，各種団体・機関との連携・協力」を掲げている。公共図書館が行政部局との連携や行政支援を行うことによって、行政事務や政策立案の効率化を図ることができ、結果的に住民の地域課題に関する理解を促進することができる。また、行政部局に対して図書館の意義を認知してもらう働きかけにもなるとしている。2012年には「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」が改正され、「図書館の設置及び運営上の望ましい基準」が告示されたが、行政支援・行政連携に関する内容が改正前よりも格段に増えている。具体的には、地域課題に関する図書館サービスとして「地方公共団体の政策決定，行政事務の執行・改善及びこれらに関する理解に必要な資料及び情報の整備・提供」^[7]の実施に努めることが言及されている。

国の方針や有識者による報告書では、公共図書館の課題解決型機能が重視されるとともに、地域の課題を解決するためには図書館と行政部局との連携，図書館による行政事務や政策立案への支援が必要であると示されている。そうした中、公共図書館では、行政職員や議員等を対象とした行政事務，政策立案を支援するサービスや、行政部局と連携した取組が行われている。

1.1.3. 行政支援サービスの定義と意義

『図書館ハンドブック』第6版補訂2版の「行政支援」の項目には「図書館は、当該自治体の政策立案・決定や行政事務に必要な情報・資料を収集し、それを自治体の組織やその人々（首長，役場職員，議員等）あるいは住民に提供する役割を持つ。」^[8]とある。一般的にこれを図書館サービスとして提供する場合，総称して「行政支援サービス」といい，本稿でもその意味で使用する。

公共図書館に課題解決型機能の充実を求められてきた動向は上述したとおりだが，課題解決支援としての行政支援サービスは，自治体の行政事務や政策立案の効率化，地域の独自性をもつ政策や事業の創造性を高める点で有用であり^[9]，住民生活の向上をもたらす。また，図書館を媒介にして自治体の施策を住民へ発信することで，行政への住民参画も促進する。

サービスを提供する司書の専門性も変化しており，糸賀雅児（2011）は，これからの司書は「地域の自立を促し，自治体内のさまざまな機関・組織と連携して地域課題の解決に立ち向かうためには，積極的に外に出て，地域の課題とともに地域の魅力を発見し，多くの人々とコミュニケーションする能力が求められる。」^[10]と述べている。司書が地域課題を俯瞰して捉え，行政支援サービスを通して住民や行政部局，行政職員を相互に結び付けること

ができれば、地域社会の新たな価値を生み出すことができると考える。

1.1.4. 行政支援サービスの実態

全国公共図書館協議会は2014年度に公立図書館における課題解決支援サービスに関する実態調査を実施し、課題解決支援サービスの実態を報告した^{[11][12]}。調査対象は全国の都道府県立図書館全館と市区町村立図書館の中心館であり、回収率は都道府県立図書館 100% (47/47 件)、市区町村立図書館 98.8% (1,295/1,311 件) である。この調査は課題解決支援サービスの一つに「行政支援」を挙げ、実施状況等を明らかにしている。

調査の結果から、都道府県立図書館 36 館、市区町村立図書館 541 館が、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いずれかを実施していることがわかった。実施館におけるサービスを継続するための課題には、都道府県立図書館、市区町村立図書館ともに、職員の専門的知識不足、職員不足、行政機関・職員への PR 不足等の項目が多く挙げられた。自由回答では、図書館が行政職員のニーズを把握できていないこと、行政職員が同サービスを必要としていない、理解していないこと、サービス内容や体制が不明瞭であることが言及された。未実施館がサービスを実施していない理由には、都道府県立図書館、市区町村立図書館ともに職員不足が多く挙げられ、その他、都道府県立図書館は従来のサービスで対応できていること、市区町村立図書館は行政機関・職員からのニーズがないことが、それぞれの課題として多く挙げられた。自由回答では、実施館同様、職員不足やスキル不足、宣伝不足、行政職員の無関心等について言及された。

この調査結果を踏まえ、行政支援サービスの実態について考察する。行政支援サービスの実施率は、都道府県立図書館 76.6% (36/47 館)、市区町村立図書館 41.8% (541/1,295 館) である。都道府県立図書館は約 8 割近く、市区町村立図書館は約 4 割ではあるものの 500 館以上で実施されていることから、行政支援サービスは全国的にも広まりつつあるといえる。しかし、サービスの実施館でも、職員のスキルや図書館の体制、行政職員への周知・理解不足といった課題を抱えているため、サービスの継続性が担保できているとはいえない。一方、未実施館も、従来の図書館サービスとの差別化や行政職員のニーズの開拓が不足している点で課題を抱えている。都道府県立図書館と市区町村立図書館の各未実施館の内、約 9 割以上が今後のサービスの実施予定について「わからない」もしくは「いいえ」を選択しており、未実施館における今後のサービス実施の見通しは不安定であるといえる。

これらのことから、行政支援サービスは一定以上普及してはいるものの、図書館サービスとして定着している段階にあるとはいえず、また、各図書館で積極的に取り組むためには様々な課題を解決する必要があると考えられる。

1.2. 先行研究・先行事例

1.2.1. 行政支援サービス

日本における行政支援サービスの経過は桑原芳哉（2008）^[13]が2006年までの概要をまとめている。日置将之（2007）^[14]は、行政支援に関する文献をレビューし、関係する報告書類の内容や先行事例を紹介している。その他の文献は各先行事例の紹介が大部を占めるが、主な先行事例を表1.1に示す。行政支援サービスに関する論考や研究は、日野市立図書館の市政図書室を対象とするものが多い。日野市立図書館の取組は日本の行政支援サービスの始まりとされており^[15]、行政の専門図書館として開室した市政図書室は、革新的な事例として今なお高く評価されている^{[16][17][18][19]}。市政図書室の詳細は「日野市立図書館市政図書室（東京都）の取組」の項にて後述する。

表 1.1 行政支援サービスの主な先行事例*1

開始時期	図書館	サービス名称	特徴的な取組*2
1977. 12	日野市立図書館 市政図書室 ^{[15][16]}	—*3	- 自治体構成員全て（住民・行政職員・議員）へサービス - 地方行政資料の収集・提供
1997	立川市中央図書館 ^[20]	庁内レファレンス	- 行政資料の寄贈依頼
1999. 5	横浜市立図書館 ^{[21][22][23][24][25][26]}	庁内情報拠点化事業	- 政策に関連した展示の実施、 ブックリスト作成
2001. 4	東京都立中央図書館 ^{[27][28][29]}	政策立案支援サービス (2002. 4に改称)	- 本庁内に資料貸出のサービス ポイントを設置
2004. 3	大阪市立図書館 ^[30]	庁内向け調査相談サービス	- 庁内ネットワークから調査 依頼可
2004. 5	丸亀市立中央図書館 ^[31]	行政レファレンスサービス	- 各部課に地域、行政関係資料 の提供を依頼
2005. 10	鳥取県・県庁内図書室 ^{[32][33][34][35]}	—*3	- 県職員対象の図書室 - 自治体職員向けの情報講座
2006. 4	大阪府立図書館 ^[36]	政策立案支援サービス (P-support)	- 庁内 Web ページに専用 HP - 職員研修所での広報
2008	大仙市立大曲図書館 ^[37]	行政ビジネス支援サービス	- 「行政ビジネス支援通信」の 発行
2010	豊中市立図書館 ^[38]	庁内仕事応援事業	- 庁内情報共有システムに「庁 内仕事応援サイト」
不明*4	大分県立図書館 ^[39]	行政支援	- 図書館 Web サイト（インター ネット）上でサービス案内・ 広報

- *1) 先行事例の選出に際しては桑原^[13]，日置^[14]の文献を参考にした。個別のサービスの内容，特徴に関しては各参考文献を確認した。
- *2) 特徴的な取組の内容は各事例の参考文献で確認できた内容を挙げているため，現行のサービスとは異なる可能性がある。
- *3) 図書館（図書室）の利用者として行政職員を明確に位置づけている。
- *4) 大分県立図書館の行政支援サービスを紹介した文献は確認できなかったが，図書館 HP 上に掲げられた案内^[39]により行政支援サービスの実施を確認した。

日野市の市政図書室以外の調査，研究は，大阪府立図書館の職員による自館サービスの分析や 1994 年当時の自治体に対する図書館サービスと行政職員の図書館利用の実態を調査したものが挙げられる。各概要は次のとおりである。

日置将之（2008）^[40]，徳森耕太郎（2011）^[41]，高萩綾子・木下厚美（2013）^[42]は，所属する大阪府立図書館の政策立案サービスの利用状況を分析して，サービスの課題や今後の展望を論じている。

鬼倉正敏（1994）^[43]は活動実績が高い 56 館を選出し，質問紙による「公立図書館の行政資料および自治体への図書館サービス実態調査」を実施した。この結果，資料提供やレファレンス以外に，自治体に関する新聞記事の切り抜きや新刊図書情報の配布といった専用ツールが比較的多く作成されていることが明らかになった。また，鬼倉（1994）^[44]は，「公立図書館の行政資料および自治体への図書館サービス実態調査」で選出した 56 自治体の企画担当職員に対しても質問紙を送付し，「自治体職員の図書館利用調査」を実施した。この結果，行政職員は業務では年数回もしくは月 1 回程度図書館を利用しており，未利用者の多くが業務に必要な資料を市役所内で入手していること，図書館の機能として「調査・研究の援助」が認知されていないことを明らかにした。ただし，これらの調査結果は中間報告とされ，『みんなの図書館』211 号誌面上での報告に留まっている。

行政支援サービスの先行事例は多数報告されているが，先行研究では一般的な公共図書館がどのように行政支援サービスを構築してきたのかを研究したものはない。行政支援サービスの意義や必要性を実証的に明らかにするためには，先行館がサービスを構築するに至った背景やサービスを提供している現状を，より具体的に調査することが必要だと考える。

1.2.2. 地域資料サービス・地方行政資料サービス

地域課題の解決や政策立案決定のために必要な情報収集・情報提供は，行政支援サービスの中核的機能である。対象となる情報は様々であるが，自治体の行政運営を支援する上で，郷土資料や地方行政資料等の地域に関係した資料や情報は特に重要な情報源として位置づけることができる。そこで，公共図書館における地域資料サービス及び地方行政資料

サービスを概観しつつ、行政支援との関わりにも着目する。

「図書館法」の第3条第1号で「郷土資料，地方行政資料，美術品，レコード及びフィルム等の収集にも十分留意して〈略〉一般公衆の利用に供すること。」，第9条第2号で「国及び地方公共団体の機関は，公立図書館の求めに応じ，これに対して，それぞれの発行する刊行物その他の資料を無償で提供することができる。」と定めているとおり，公共図書館は地域に関する資料を収集し，提供する役割を担っている。根本彰（1999）は郷土資料と地方行政資料の概念を統合させ，地域資料を「当該地域を総合的かつ相対的に把握するための資料群と捉え，発行者として行政体と民間（出版社や団体，個人）を問わず，また主題として歴史，行財政，文学その他を問わず，地域で発生するすべての資料および地域に関するすべての資料」^[45]と定義している。地域資料の種別や形態は多様化しており，地域の機関や団体が発行したパンフレットやちらし等の資料はもちろん，映像資料や音声資料等といった媒体も含まれるが，公共図書館は博物館や郷土資料館と連携しながら，地域資料を系統的に収集しなければならない^[6]。

地域資料に基づく図書館サービス全般は，一般的に「地域資料サービス」と称される。竹田芳則（2015）^[46]は1999年以降に発表された地域資料サービスに関する文献のレビューを通して，地域資料を取り巻く環境はこの15年で変化していると述べている。公共図書館及び類縁機関（文書館，博物館，行政情報センター）における地域資料の収集および提供体制の実態は国立国会図書館の委託調査によって報告されている^[47]。この調査結果から，図書館は行政資料全般を積極的に収集しようとする姿勢はありつつも，自治体発行物を図書館へ納める納本条例や規則が定められた自治体は少なく，図書館が主体的に収集しなければいけない点で苦勞していることがわかる。また，都道府県立，政令市立図書館といった一定水準以上の資源を保有する図書館は地域資料に関しても様々な取組を行っているが，市町村立図書館は蓄積してきた資料を保持するだけで精一杯であるという現状が浮かび上がっている。

地域資料の収集に関しては，資料が入手困難であるという問題もあるが，地域資料の解釈が各図書館で異なるため，網羅的に収集する範囲を決めるのが難しいという問題もある。公共図書館では住民と協働して事業を実施し，図書館はその成果物を地域資料として収集するという新たな収集の形も展開されている^[48]。

地域資料サービスの中でも特に地方行政資料や行政情報に関するものを「地方行政資料サービス」，「行政資料サービス」，「行政情報サービス」等という。住民自治を推進するためには住民に対する行政情報の提供は必須であり，「図書館が住民主体の地方自治を推進する機関として主体的に行政資料の収集方針を策定し，積極的に収集と提供をして欲しい。」という声もある^[49]。小野仁（2016）は情報公開制度が普及し，定着していく中で，公共図書館は自治体における行政情報提供の場となりうると述べ，行政支援機能に関しても「公立図書館には行政資料に限定されない広範な分野にわたる資料群と館種を超えた協力体制

があり、情報提供による自治体の政策形成支援、さらに全庁的な資料管理も担える可能性を持っている」^[19]と示唆している。そして、行政情報提供組織のモデルとして、行政情報を管理している行政組織、部署を一元化し、総合的に行政情報が提供できるような枠組みも提示している。

1.2.3. 日野市立図書館市政図書室（東京都）の取組

池谷岩夫（1980）^[15]によると、日野市中央図書館は1973年に開館したが、その時点で小規模ながら行政職員に対して行政関係資料の提供を行っていたという。その後1977年の市庁舎新築に伴い、日野市役所内に市立図書館の分館として市政図書室は開室した。サービス対象は市民、行政職員、議員等の自治体構成員全てであり、蔵書構成は郷土資料や行政資料等の地域資料が中心である。市政図書室の概要や具体的な取組内容は職員自身によって度々報告されている^{[50][51][52][53][54][55]}。根本（2001）^[56]は市政図書室のレファレンス機能が専門図書館同等の水準にあることを明らかにし、徐有珍（2011）^[16]はその成立とサービス活動全体を歴史的側面から詳細に記述している。市政図書室は開室前から、行政職員や議員の行政業務を支援する行政支援機能と、全ての行政資料を市民に公開し、利用に供するという情報公開機能の二つを備えることを目指していたが^[16]、これは当時の公共図書館としては非常に先進的だったといえる。1970年代から行政職員に対してサービスを提供していたという点で日野市は行政支援サービスの先駆けであり、情報公開の概念がまだ浸透していなかった時期から市政図書室は情報公開における公共図書館の果たすべき役割をいち早く理解し、実践していた。

市政図書室開館当時に図書館長だった砂川雄一（1982）^[57]は、公共図書館における行政への資料・情報サービスのあり方を論じている。そこでは基本的な考えとして、1)「公共図書館における全域サービス網が整備され、住民に対する資料サービスが深化してゆく過程で、図書館の資料提供という機能は、当然、当該図書館の属する行政組織内部においても貫徹されなければならない。」、2)「自治体行政が『地域社会の共同業務』であるとするならば、行政資料・情報は、本来自治体構成員全体の共有物でなければならない。それを具体的に保障するのが自治体の図書館サービスである。」、3)「行政資料・情報の、公開・提供という機能は、自治体が住民自身による真の自治体として確立されてゆくために欠かすことのできない部分であり、それは住民と自治体職員の双方に対して機能しなければならない。」の3つが挙げられている。砂川^[57]は、公共図書館が行政資料、情報を収集し、住民と行政職員の両方に提供することは、行政への住民参加と自治体内部からの行政改革を可能にする二重の役割があると論じている。こうした考え方や意義は、現在の行政支援サービスを考える上でも重要な指針となりうる。

市政図書室の行政支援機能だけを見れば、一般的な公共図書館で実施されている行政支援サービスと大差ないようにも見えるが、戸室幸治（2010）^{[17][18]}は市政図書室の理念を通

して地域資料サービスの重要性を論じる上で、市政図書室の活動は行政支援機能をそのままサービス化した行政支援サービスとは明らかに異なると指摘している。市政図書室と同水準のサービスを展開するには、「行政機関にある中心施設（本庁）内、もしくはそのごく近くに図書館が必要である。」^[57]という施設面での条件を挙げているが、現実的には非常に難しいと考えられる。蔵書構築の面で収集方針を見直し、行政資料や情報を確実かつ網羅的に収集するための仕組みを整備することによって、住民へ行政資料、情報を提供することは可能だが、行政職員に届けるためには行政職員が図書館を利用する仕組みが必要となる。その仕組みが行政支援サービスであり、さらに、地方分権時代の地方自治体において高度化、複雑化する行政ニーズに応じるためには、行政資料、情報の提供に留まらない行政支援サービスのあり方を新たに追究する必要があると考える

1.2.4. 行政支援サービスにおける議会図書室との連携

行政支援サービスは定義でも述べたように、必ずしも行政職員のみを対象としたサービスではない。公立図書館における課題解決支援サービスに関する実態調査^[11]で、行政支援サービスを実施している図書館にサービス対象者を調査した結果を都道府県立図書館、市区町村立図書館別に図 1.1、図 1.2 で示す。

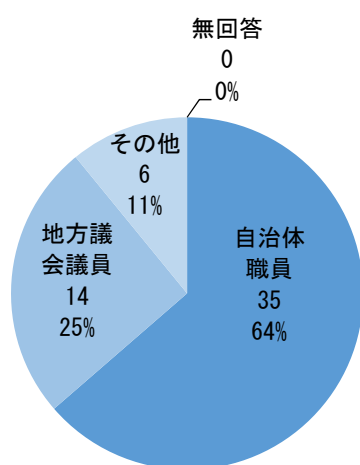


図 1.1 行政支援サービスの対象者
(都道府県立図書館 n=36)

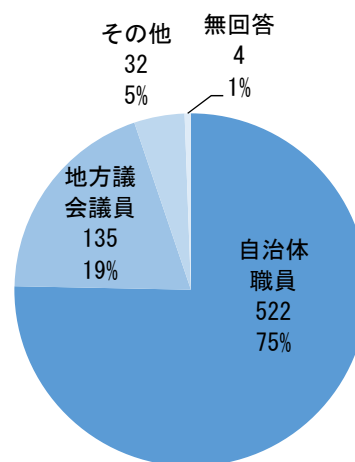


図 1.2 行政支援サービスの対象者
(市区町村立図書館 n=548)

サービス対象者として行政職員が最も多いが、地方議会議員はそれに次ぐ割合となっている。また、議会事務局を通して地方議会議員へサービスを提供するという回答も調査報告書^[11]に紹介されている。

地方自治法第 100 条第 19 項には「議会は、議員の調査研究に資するため、図書室を附置

し前二項の規定により送付を受けた官報、公報及び刊行物を保管して置かなければならない。」と定められており、議員の調査研究するための図書室として自治体には議会図書室の設置義務がある。議会図書室の現状は、都道府県、政令市、政令市を除く県庁所在地の議会に対して2014年に調査した結果が『日経グローバル』261号^[58]で特集されているほか、全国の議会図書室を対象に2015年に調査した結果が、早稲田マニフェスト研究会議会改革調査部会^[59]によって報告されている。これらの調査結果から、議会図書室には議員の調査研究を支援するための資源やサービス、設備等のあらゆる面が整備されておらず、議会図書室が十分に機能していない自治体が多くあることがわかった。

こうした現状を改善し、議会図書室を充実させる方策の一つに、議会図書室と公共図書館の連携が挙げられている^{[60][61][62][63]}。渡邊斉志(2016)は、議会図書室において「公立図書館を文献調査のインフラとして組み込むことは、調査や政策立案能力の向上を図る上で有力な選択枝だといえるだろう。」^[64]と述べ、塚田洋(2016)^[65]は公共図書館が議会や執行機関に対して行政支援サービスをすることについて、自治体の政策立案に直接寄与することができるという点で住民への波及効果が大きいと述べている。大阪府立図書館^[66]の場合は、以前から「政策立案サービス」(行政支援サービス)のサービス対象に議員を含めていたが、利用件数は少ない状況にあった。そこで2012年に図書館の担当者と議会図書室で情報交換を行ったことをきっかけに、行政支援サービスの広報や研修における連携体制を築いていた。このように、既に行政支援サービスを実施している図書館の場合は、議員もサービス対象者に含めることで、行政支援サービスの枠組みの中で図書館と議会図書室との連携体制が確保することができる。その他の先行事例には、三重県立図書館のネットワークにおける三重県議会図書室への資料貸出^[67]や、三重県立図書館、鳥羽市立図書館による鳥羽市議会図書室への資料貸出、レファレンス等^{[68][69]}がある。2010年度に全国公共図書館協議会が実施した、全国の公共図書館と他機関との連携に関する実態調査^[70]では、都道府県立図書館では議会図書室との連携は進んでいるが、市区町村立図書館の多くで議会図書室との連携はされていないことがわかった(図1-3, 図1-4参照)。議会図書室に関する調査^[58]では自治体の規模が小さい方が整備されていない状況だったため、今後、市区町村立図書館と議会図書室との連携が進めば、議会図書室の機能の向上が期待できるのではないだろうか。

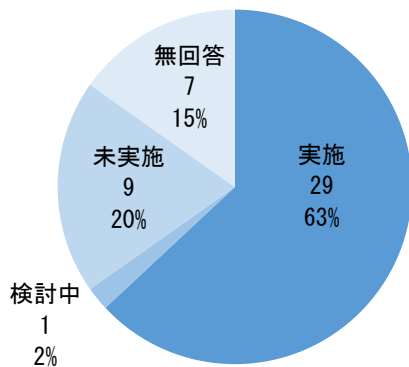


図 1.3 地方議会図書室との連携状況
(都道府県立図書館 n=46)

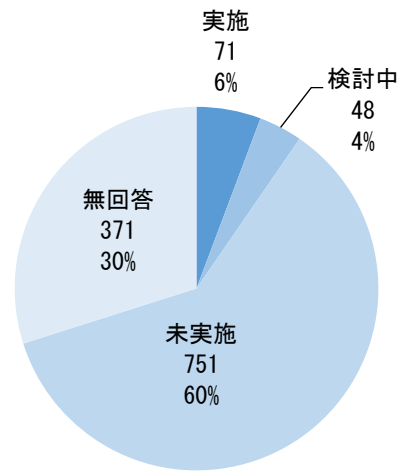


図 1.4 地方議会図書室との連携状況
(市区町村立図書館 n=1,241)

各自治体で議会改革が進み、議会図書室の意義が見直される過程で、公共図書館との連携が推進されていけば、行政支援サービスにおいて議会や議員特有のニーズを引き出すこともありうる。その場合、そうしたニーズに対応するために行政支援サービスを随時作り変えていく必要があると考える。

1.3. 研究の目的

地方分権時代の地方自治体において重要性が増している公共図書館では、高度化、複雑化する行政ニーズに応じたサービスを展開することが求められており、それに伴い行政支援サービスも発展させていく必要がある。しかし、現状は、サービスの実施館、未実施館ともに運用体制や行政ニーズの把握、従来のサービスとの差別化、認知度の低さ等様々な課題があり^[11]、図書館サービスとして定着していない段階にあるといえる。行政支援サービスを図書館サービスとして定着させるためには、積極的に行政支援サービスに取り組んでいる図書館の実態を明らかにすることが有用だと考える。本研究における「積極的に行政支援サービスを実施している図書館」とは、図書館計画や目標における行政支援サービスの位置づけやサービスの継続性・安定性という観点で優れた図書館のことを指す。

行政支援サービスの先行事例からは、ある時点におけるサービスの実態がわかるだけで、それがどのように構築され、運用されてきたのかという詳細な背景はわからない。日野市の市政図書室や地域資料、行政資料サービスに関する先行研究はあるが、そこで展開されるサービスは行政支援機能だけではなく、情報公開機能の役割も担っているため、行政支援サービス特有の要因や特徴まで明らかにすることは困難である。一般的な公共図書館がどのように行政支援サービスを構築してきたのかについて、焦点をあてた先行研究はなく、

行政支援サービスの意義や必要性を実証的に明らかにするためにも、先行館がサービスを構築するに至った背景やサービスを提供している現状をより具体的に調査することが必要だと考えた。

そこで本研究では、積極的に行政支援サービスを提供している公共図書館の実態を詳細に分析し、サービスの構築から運用までの過程を明らかにすることを目的とする。

本研究が、日本における行政支援サービスの今後の発展に寄与することを期待する。

1.4. 研究の枠組み

本研究では、積極的に行政支援サービスを提供している公共図書館を質的な側面から詳細に分析することが必要なため、事例分析^{[71][72][73]}を採用した。なお、全体的な研究のアプローチにはトライアングレーション^aを用い、異なる集団に対する調査や複数の手法を組み合わせることでデータの信頼性を高めた。具体的には、サービス提供者である図書館側だけを調査するのではなく、利用者側である行政職員への調査も実施するとともに、図書館関係者へのインタビュー調査でも立場や担当時期等を考慮し、調査対象者を設定した。主に用いた調査手法は表 1.2 のとおりである。

表 1.2 本研究に用いた調査手法

調査手法	概要
半構造化インタビュー	- 図書館長, 図書館員, 行政職員へ実施
資料調査	- 関係する雑誌記事・新聞記事・論文等 - 研究対象の図書館から提供された内部文書
オートエスノグラフィー ^b	- 調査者自身がサービスに関わった経験も分析対象とする - サービスを提供している様子を観察

また、事例分析の対象には、積極的に行政支援サービスを提供している公共図書館として、田原市図書館（愛知県）と横浜市立図書館（神奈川県）を研究対象とした。それぞれの図書館における行政支援サービス構築のフェーズが異なるため、これらの事例を対象に分析することで各フェーズの実態を明らかにすることが可能になる。

田原市図書館は 2012 年から「行政支援サービス」を開始した、近年サービスを立ち上げ

^a 「ある対象に対して、複数の技法を組み合わせ、より多面的にとらえること」
メリアム, S.B. “第 1 節調査における観察”. 質的調査法入門: 教育における調査法とケース・スタディ. 堀薫夫, 久保真人, 成島美弥訳. ミネルヴァ書房, 2004-12, p. 137-139, (叢書・現代社会のフロンティア, 3).

^b 「調査者が自分自身を研究対象とし、自分の主観的な経験を表現しながら、それを自己再帰的に考察する手法」
“オートエスノグラフィー”. 現代エスノグラフィー: 新しいフィールドワークの理論と実践. 藤田結子, 北村文編. 新曜社, 2013-03, p. 104-111.

た事例である。現在はサービスの運用において、初期の段階にあるといえる。横浜国立図書館は、1999年に「市内情報拠点化事業」という名称で行政支援サービスを開始しており、「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」等の国の基準で自治体の政策決定、行政事務に関する言及がされる以前から、行政支援サービスを立ち上げた先駆的な事例である。現在はサービスの運用において、安定期に入っているといえる。

本研究では、各図書館における行政支援サービスの構築過程を詳細に記述するとともに、各事例のフェーズごとに分析を行うことで、サービスの構築や運用における共通点や事例別の特徴を明らかにする。各図書館の分析結果を第2章、第3章で示し、その結果にもとづいた考察を第4章、今後の行政支援サービスの展望を第5章にまとめる。

2章 田原市図書館

2.1. 研究対象に設定した理由

田原市図書館は田原市の直営による中規模の公共図書館である。田原市は愛知県の南端に位置した人口約6万人の市である^[74]。2003年の平成の大合併で田原町が赤羽根町を編入合併し、市制を施行した後、2005年に渥美町を編入合併し、現在の田原市となった^[75]。編入合併に伴い、田原市図書館は2002年8月に開館した田原町図書館を中央図書館とし、赤羽根町、渥美町の町立図書館をその分館とした。このほか、2台の移動図書館があり、小学校を巡回している。

田原市図書館は、介護福祉施設を訪問し、回想法やレクリエーション、本の貸出等を実施する「元気はいたつ便」事業^[76]や、郷土にゆかりのある文学に着目し、図書館から地域の魅力を発信する「ふしぎ文学半島プロジェクト」、田原市内でワークショップを開催し、その成果をまとめた「お散歩 e 本」^[77]（電子書籍）の刊行等、地域の課題解決支援に積極的に取り組んでおり、全国的にも注目を集めている。これらの取組は図書館単体ではなく、関係する行政部局と協力しながら進められており、館長の豊田は“サービスを一部の館員の『名人芸』ではなく、組織全体の取り組みとする^[78]”ための組織づくりをしていると述べている。田原市中央図書館は田原町立図書館として開館して以降、行政部局や行政職員から図書館へ資料提供や事業協力の依頼があれば、レファレンス等の延長としてその都度協力していた。それを2012年度から「行政支援サービス」と名付け、行政への業務支援を正式に開始している。2015年8月に策定した「まち＊ほん 田原市生涯読書振興計画（平成27年度～平成31年度）」^[79]でも、働き・子育ての世代への施策として、「行政及び議会支援サービスの実施（政策立案等に必要な情報の提供）」が掲げられている。

以上のことから、田原市図書館を研究対象とした理由には、1)一般的な規模の図書館であり、他の図書館にも共通する部分が多く参考になる事例と考えられること、2)図書館と行政部局との関係性やサービスを組織的に構築した仕組みを調査することが可能であること、3)比較的近年にサービスを開始しているため内部資料や関係者の聞き取りによって詳細に分析できること、4)生涯読書振興計画の中でサービスが正式に位置づけられていること、の4点が挙げられる。

2.2. 行政支援サービスの概要

2012年度からサービスを開始していることは確かだが、正確な開始時期は不明とのことだった。2012年8月1日付の「特集展示 田原の地域ブランドについて考えてみよう『農畜水産物のブランド化』」の広報^[80]で2012年7月31日付の文書「図書館における資料収集・情報発信の取組について」^[81]が公開されているが、ここに“市の政策課題解決への一助の一環”として“行政の業務支援（職員の資料収集の省力化）”を狙いに定めた取組を行うと記されている。これ以降、2012年度のある時点で図書館の正式なサービスとして「行政

支援サービス」の運用が開始された。

行政支援サービスは、レファレンス業務や郷土資料を所管する参考・郷土担当の5名が兼務で担当している。サービス内容は、1)レファレンス（調査の援助）、2)複写、3)団体貸出、4)政策・イベントのPR展示、5)郷土・行政資料の提供の5項目である。申込みの際には項目別に用意された申込書をメールまたはFAXで図書館に送付する。早急に資料や情報が必要な場合は電話での申込みも受け付けている。

2.3. 調査方法

調査方法には、半構造化インタビュー調査と行政支援サービスの構築に関する資料調査を用いた。半構造化インタビューは図書館長、行政支援サービス担当の図書館員2名、行政支援サービスの利用者6名を対象に実施した（表2.1参照）。なお、インタビュー対象者は、異動による図書館での勤務経験のある行政職員や過去に行政部局への異動経験がある図書館員も含んでいるが、いずれの場合も行政部局での業務において同サービスを利用している職員を選出し、その時の経験に基づいて質問した。

表 2.1 インタビュー調査の実施概要

インタビュー対象者		日時（時間数）
図書館長		2016年1月29日（5時間）
		2016年5月29日（4時間）
		2016年8月19日（1時間）
行政支援サービス担当の	総括担当（1名）	2016年8月19日（1時間）
図書館員	議会事務局連携担当（1名）	2016年8月19日（1時間）
行政支援サービスの利用者	行政職員（5名）*1	2016年9月27日～9月28日
	図書館員（1名）*2	（1人あたり1時間）
	議会事務局職員（1名）	2016年9月28日（2時間）

*1)内1名（行政職）は異動による図書館での勤務経験あり

*2)現在は図書館員（司書職）だが、過去に異動による行政部局での勤務経験あり

図書館長と行政支援サービス担当の図書館員には、サービス構築に至った経緯やサービスの利用状況、図書館における組織の変化等を明らかにするため、行政支援サービスに関する事項だけでなく、図書館の組織運営に関する事項も質問した。行政職員には業務における図書館サービスの有用性や図書館へのニーズを確認するため、具体的な依頼内容をもとに、利用した動機や期待する効果等を質問した（表2.2参照）。

表 2.2 インタビューの主な調査項目

調査対象者	調査項目
1) 図書館長	- 行政支援サービスを構築する前後の出来事
2) 行政支援サービス担当の図書館員	- 行政支援サービスの担当体制 - 図書館と他部署との協力体制 - 図書館内での意思決定の仕組み - サービス開始前後での行政職員の反応 - 行政職員の図書館利用の様子
3) 行政支援サービスの利用者	- サービスの利用動機 - サービスに期待する効果 - 業務における情報収集の方法

資料調査で調査した資料の一覧は表 2.3 に示す。行政支援サービス構築に関しては、当時の会議資料、打ち合わせ記録、図書館長の業務日誌を中心に、その動向を調査した。関係する出来事や当時の組織の様子は雑誌論文や報告資料で確認した。地域や図書館の周辺事項、当時の広報等は Web サイトで確認した。

表 2.3 調査資料リスト

内部文書	- 図書館長による業務日誌(2010年10月~2016年3月) - 会議資料, 打ち合わせ記録 - 依頼内容, 利用統計数 - 研修のアンケート結果(2016年12月9日図書館内部で行政支援サービスに関する研修を実施, 受講者の意見・感想)
文献	- 田原市図書館に関する雑誌論文, 報告資料等
Web サイト	- 田原市図書館 Web サイト - 田原市役所 Web サイト

2.4. 分析の視点

行政支援サービスを正式に開始する前は、田原市図書館でも従来の図書館サービスの範疇において行政部局や行政職員からの依頼に対応していた。全国公共図書館協議会が実施した実態調査の結果^[11]では、行政支援サービスの未実施館の多くがサービスを実施しない理由に「従来のサービスで対応できている」という回答を選んでおり、従来のサービスから脱して行政支援サービスを構築するに至った動機や要因は他の図書館にも参考になると考えられる。

田原市図書館の事例では、行政支援サービスの構築前から実際にサービスを構築するま

での背景に着目し、具体的な契機と図書館長、図書館員の意識を関連づけながら分析することに重点を置く。また、運用の初期段階におけるサービスの実態を、資料や数値のデータに加え、図書館側と行政職員側の両方の聞き取りから分析する。

2.5. 分析結果

2.5.1. 行政支援サービス構築の契機

田原市図書館の行政支援サービス構築には、『再発見！鳥羽⇄伊良湖フェリー展』の開催と『新聞記事速報』終了・新規サービス構築の2つの出来事が関係していた。

1) 「再発見！鳥羽⇄伊良湖フェリー展」の開催（2010年7月7日～9月9日）

2010年3月、田原市の伊良湖岬と三重県鳥羽市を結ぶ鳥羽伊良湖航路を運行していた民間フェリー会社が航路からの撤退を発表した。田原市は鳥羽伊良湖航路の廃止に対して「鳥羽伊良湖航路は、国道42号の海上区間としてだけでなく、観光・水産物輸送・地域間交流などに欠かせない重要な航路である。」^[82]と訴え、地域産業への影響を懸念し、近隣の自治体と協力して航路存続に取り組む姿勢を打ち出した。当時、この問題は田原市の広報紙^[83]^[84]^[85]^[86]^[87]^[88]にも定期的に取り上げられており、官民一体となって航路存続に働きかけた結果、航路は無事存続されることに決まった。これは「2010年の田原市10大ニュース」^[89]にも選出されており、田原市の市民にとっても非常に大きな出来事だったといえる。

鳥羽伊良湖航路の存続問題が表面化した当初、田原市図書館では図書館長が交代した直後だった。図書館長は田原市役所への初登庁の日にこの問題について初めて意識したという。それからすぐ、田原市役所は鳥羽伊良湖航路を存続させるため、各部署に対策の検討を求めたが、図書館には要請や期待は全くなかった。このことは、当時の行政部局に地域の課題解決という目的に対して図書館が役に立つという意識がなかったことを示しており、図書館長はその状況に危機感を抱いた。当時の心境について、館長自身が記した言葉を引用する^[90]。

図書館長：“多くの市民からも切実な関心を集め、田原市役所全体の取り組みとなっているこの問題に図書館が関わらないとなれば、存在意義に対するマイナスの評価に結びつきかねない。”

図書館長は2010年5月14日の図書館の打ち合わせで、この地域課題に関して図書館が取り組むことについて“市民や市役所他部署の図書館に対するイメージを変えることにつなげたい。”と話し、図書館員に事業の提案を呼びかけた。ここで出た意見をもとに案を練った結果、5月25日には事業の大筋が決定し、展示の実施（図2.1参照）、パスファインダーの作成（図2.2参照）、関連資料の掲示・配布等を行うことが決まった。展示は7月6

日から（6月16日の企画書では7月7日からとなっている）となったが、この時点で、準備期間は残り約1ヵ月である。記録を見ると、図書館長と3分の1程度の図書館員によるプロジェクトチームによって、鳥羽市立図書館（三重県）への協力依頼や市役所の政策推進課、商工観光課との連携等、必要な準備が過密なスケジュールで進められたことがわかる。展示タイトルは図書館員からアイデアを募り、「再発見！鳥羽⇄伊良湖フェリー展」（以下、フェリー展）に決定した。フェリー展は6月28日の田原市長定例記者会見で紹介され、新聞^[91]にも取り上げられたことで普段の図書館利用者以外の層からも注目を集めることができた。展示のアンケートでも航路存続に関する声が寄せられており、図書館が地域課題について考えるきっかけを提示できた事業だったといえる

こうした図書館長の行動に対して、当時図書館で働いていた職員は“タイムリーにぱつとやるなという印象”だったと語った。図書館長は事業の企画段階で“できるだけ手間と時間をかけずに短時間で日ごろの成果を「見せる」工夫に知恵を絞ってほしい。”と職員には呼びかけており、効率的かつ効果的に取り組むことを意識するように促していた。図書館員は“ここまで大々的なものは初めてなので、皆手探りで行っていた”が、“観光パンフレットの請求は担当業務の延長として取り組むことができたので、あまり負担には感じなかった”、“外部への依頼や調整を通して先方から協力の申し出等があると、やりがいを感じた”と話し、戸惑いや苦労は感じつつも、それまでの経験を活かしながら新しい技術やノウハウを蓄積していた様子うかがえる。図書館長はこの事業によって図書館員の多くが“田原市における課題解決支援を具体的にイメージし、「やればできる」という自信を持った”と述べ、図書館員はフェリー展で図書館が他の組織や団体と協力することで、サービスの幅が格段に広がることを実感していた。当時携わった図書館員らは、フェリー展を次のように振り返った。

図書館員：“待ちの構えだったものが外に大きく出ていくといった感じになってきている。”

図書館員：“フェリー廃止って直接図書館に関係ない感じに私は思っていた。それが関わることで形にできるんだということが発見だった。フェリーの模型だったり、パンフレットだったり、そういったものでもやっていいんだと思った。”

図書館員：“大きな船の模型を借りてきたり、大掛かり、かつ市の現状の問題に取り組んだというのではほぼ初めて位だったので、図書館の役割のもう一歩を見つけたという感覚はありました。ただちょっと能動的というか、こういう問題があったので展示しましたというよりも、もうちょっと考えてみましょうよという、利用者に対するアピールがされるというのは面白いことだし、業務の中では発見みたいなものはありました。”

図書館員：“フェリー展に関しては館長主導で進められた感がありますが、その後はスタッフ主導で行政支援が行われているように思えます。”

図書館員：“利用者の方から、三重県のガイドブック他、いろいろな質問を受け、展示する事の大切さを実感しました。”

図書館員：“フェリー展後、図書館の外で起きている事（行政に限らず一般的に）対して反応が早くなったと感じます。”

図書館員：“資料も多く手に入り、私たちのデータの一つになったと思います。”

図書館員：“顕在化はしていませんが、日常業務の軽視、（日常業務）へのしわ寄せは感じます。”

図書館員：“急に変わったことはありません。市役所からの依頼が少しずつ増えて、図書館でできること（展示、イベント等）も増えていきました。”

フェリー展の経験は図書館員の姿勢や考え方に大きく影響を及ぼしており、田原市図書館の組織・風土にとってフェリー展は重要なターニングポイントだったといえる。また、フェリー展の後に図書館利用が増加したというような急激な変化が起こったわけではなく、その変化は徐々に表れてきたこと、そして今では図書館の日常業務に影響を及ぼしていると感じている職員もいることがわかった。

一方、図書館長はフェリー展の取組を通じて、当時国から田原市に出向していた政策推進課（2016年度に組織が再編され、政策推進課は廃止）の行政職員との関わりができた。政策推進課は市の政策部局であり、市政の企画や重要な施策に関する業務を担っている部署である。この職員はフェリー展や「図書館元気はいたつ便」等の図書館の積極的な活動を高く評価し、“図書館は政策課題の解決に使える”と思ってくれたという。フェリー展以降、課題解決支援としての図書館機能が認知されたことで、この職員から市の施策に関して“こういうことをやりたいけれどこれに使える情報はないかというように声をかける”ようになった。2011年8～9月の図書館長の日誌にも政策推進課からフェリー利用活性化のための情報収集について、図書館に依頼があったことが記載されている。2010年7月に実施した『農畜水産物のブランド化』^[80]の展示も政策推進課から持ちかけられたことが発端である。図書館長は政策推進課の職員のことを“キーパーソン”だったといい、その言葉通り、この職員によって政策部局と図書館の関係性が強化し、市の施策に関する行政部局・行政職員のニーズが図書館に届くようになっていた。図書館長は行政支援サービス開始前に政策推進課の職員へ意見を求めており、市役所全体に行政支援サービスの開始を発表する材料として『農畜水産物のブランド化』の展示を利用していた。こうした状況について、図書館長は“行政支援サービスを構築する後押しになった”と語った。



図 2.1 展示の様子（田原市図書館）^[92]

再発見！鳥羽⇄伊良湖フェリー展 作成：平成 22 年 7 月 10 日
【伊勢鳥羽を知る～交通編】 発行：田原市図書館

海の向こうの近いトコ、伊勢鳥羽の魅力を再発見！
 図書館をフル活用して、情報収集してみませんか。
 「交通」をテーマに、活用できる資料やツールを紹介します。

鳥羽や伊勢へ行くには → 伊良湖からフェリーを使って行く

- 【JTB 時刻表】 JTB パブリッシング 中央雑誌ほか
- 【JR 時刻表】 交通新聞社 中央雑誌
 電車・バス・フェリーなど定期的に運行される交通機関の発着時刻、運賃などを記載した定期
 刊物。どちらの時刻表でも情報量は大差なし。索引地図より該当路線の掲載ページを検索。
- 【リーフレット 伊勢湾フェリー】 中央地域
- 【伊勢湾フェリー】 <http://www.isewanferry.co.jp/>
 のりば案内、乗船手順、セット商品情報も。

図 2.2 パスファインダー（田原市図書館作成）^[93]

2) 「新聞記事速報」終了・新規サービス構築

田原市図書館では、毎日地域に関する新聞記事をチェックし、それを 75 部コピーして、配布する「新聞記事速報」というサービスを実施していた。毎朝全新聞紙をチェックし、所定の時間までにコピーをするという膨大な作業量に対し、図書館員は“ものすごい労力”を感じていたが、行政職員からの反応や利用されている実感はなかったという。図書館長は就任後に全図書館員と面談しており、その中で「新聞記事速報」に対して図書館員のモチベーションが低下していることを知った。図書館長は、図書館員はインタラクティブなサービスにやりがいを感じており、「新聞記事速報」の作業には図書館員の成長を促す要素がほとんどなかったと振り返っている。そのまま続けていても、サービスとしての発展性

が考えにくいこと、著作権への懸念や既存の新聞記事データベースによる代替が見込める状況を総合的に判断した結果、「新聞記事速報」を終了させることにした。しかし、図書館長は、最初から単に「新聞記事速報」を終了させればよいと考えていたわけではなく、このサービスがもつ行政支援機能を新しい形で提供することを意識していた。このことについて、図書館長の言葉を引用する。

図書館長：“「新聞記事速報」は、田原市図書館にとって行政支援サービスの原型だった。”
“途中で否定をすることにはなったんだけど、それを転換するっていう形になった。”
“ただ辞めちゃうという選択肢もちろんあったわけですよ。ただ辞めちゃうなかったっていうのは、我々も行政支援サービスとしての原型としての（「新聞記事速報」の）意味は認めていた、分かっていたから、ただ辞めるという選択肢はなかった。”

図書館の職員間で「新聞記事速報」の終了を最初に議論したのは2010年10月8日の打ち合わせである。打ち合わせ記録では、記事のデジタル化や配布枚数の削減、見出しの一覧のみ配布すること等の意見が出ているが、“今年度いっぱい終了し、新しい方法での情報提供を模索する。上記意見も含め、年度末までに結論を出す”ことが決定された。2010年11月19日の館長日誌では新聞記事のデータベース化について触れられており、この時点で既に「新聞記事速報」の代替としてデータベースの新規構築を検討していたことがわかる。

「新聞記事速報」の終了を踏まえ、図書館では2010年度末に行政職員へ新聞記事に関するアンケートを実施した。回答数は47件であり、「新聞記事速報」の利用状況は「よく利用する」が28件、「時々」が14件、「あまり利用しない」が5件だった。回答数は少ないが、図書館員はこのアンケートによって初めて利用されていることを実感したという。最初の打ち合わせでは2010年度末に終了させる予定だったが、アンケートの回答等も考慮しつつ、サービスの新しい形を模索する時間がかかり、結果的に「新聞記事速報」は2012年3月30日に終了した。2011年度の館長日誌を確認すると、「新聞記事速報」終了に関する代替措置フローや経費削減効果の検討、終了した後の市役所内での利用促進についての打ち合わせ等、一年を通じて様々なやり取りがあった様子が見える。

「新聞記事速報」そのものの代替サービスとしては「田原市新聞記事見出しデータベース」^[94]（図2.3参照）を構築することになり、「新聞記事速報」終了直後の2012年4月3日からデータベースの供用を開始した。このデータベースは新聞記事の見出しを蓄積しており、見出しや新聞名、発行年月日の検索はできるが、記事本文の検索や閲覧はできない。記事本文を閲覧する場合は、図書館が保存している新聞の原紙や縮刷版、図書館で契約している新聞記事データベースを利用することになる。このデータベースはインターネット上で公開しているため、いつでもだれでも利用できるようになるが、記事本文が閲覧でき

ないという点では「新聞記事速報」よりも提供する情報量は確実に減少する。そこで図書館長は、同じタイミングで行政支援サービスを正式に立ち上げることにした。

最初に図書館長によって作成された行政支援サービスの企画書(2011年12月8日付文書)には、“新聞速報廃止によって予想される市職員の「欠乏感」を、図書館への不満ではなく、図書館のサービスの利用につなげる”と記載されている。田原市図書館では、従来から行政職員からレファレンスや事業の協力依頼は受けていたが、それらは通常の図書館サービスの延長として対応しており、行政支援サービスという形での提供はしていなかった。特にフェリー展以降、行政職員から“似たような展示の依頼もきたし、そういう資料を揃えてほしい、調べてほしいと依頼が少しずつ増えてきた”と図書館員は感じており、行政職員のニーズやサービスのノウハウが一定程度蓄積された段階にあった。それに加え、行政職員に対して行政支援サービスのアンケートも実施し(2012年9月～10月)、図書館員は行政職員のニーズを把握することに努めていた。そうした段階を経て、検討を重ねながらサービス内容は整えられた。サービス内容には新聞記事の調査やコピーの提供も盛り込まれており、「新聞記事速報」を終了しても「田原市新聞記事見出しデータベース」で記事を検索し、行政支援サービスで本文を提供できるように工夫していたことも確認できる。こうして、田原市図書館では「新聞記事速報」から新規サービスに「行政支援」の機能を引き継ぎつつ、サービスを転換する過程で行政支援サービスを構築していた。

田原市図書館 TAHARA CITY LIBRARY

暮らしと未来を創造する
知識と情報の中心施設

新聞記事検索

簡易検索 | 詳細検索 | 新聞記事検索 | 終了 |

検索するキーワードを入力してください。

検索条件

記事見出し [] AND []

掲載新聞名 [] AND []

発行年月日 [] ~ []

検索 クリア

図 2.3 田原市新聞記事見出しデータベース

2.5.2. 行政支援サービスの浸透

田原市図書館では2012年度から行政支援サービスを開始しているが、依頼に関する記録は2013年度から記録している。記録をもとに、依頼件数・貸出冊数、サービスの種類別依頼件数をまとめたものが図2.4、図2.5である。1件の依頼に複数のサービス(例:団体貸出+複写)が含まれる場合、図2.4では依頼件数1件として計上しているが、図2.5では

サービス別にそれぞれの件数を計上している（例の場合、団体貸出1件、複写1件を計上）。
 件数の推移を見ると、2015年度に依頼件数が大幅に増加するとともに、多様なサービスが
 利用されるようになってきたことがわかる。

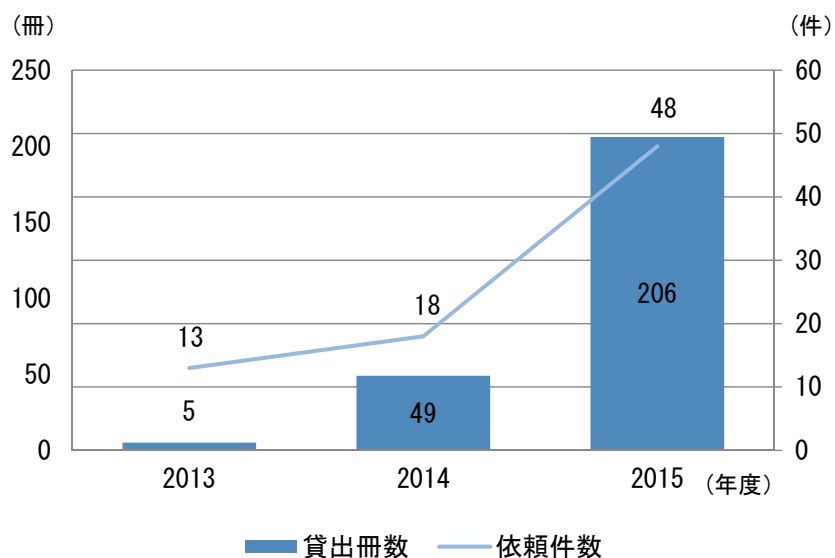


図 2.4 行政支援サービスの依頼件数・貸出冊数

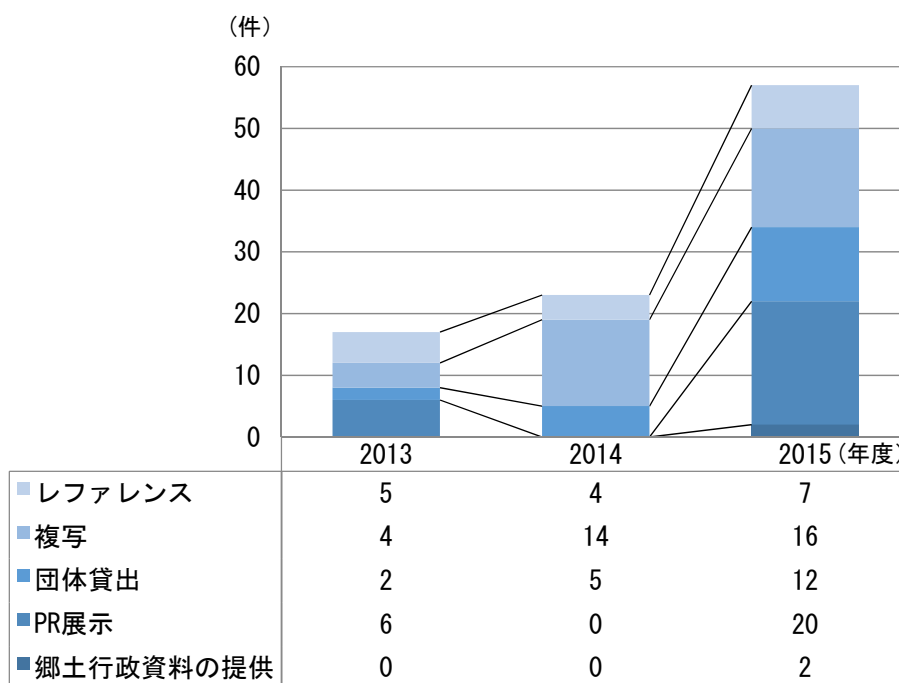


図 2.5 行政支援サービスの種類別依頼件数

依頼が増加し、行政支援サービスが浸透してきた理由について、図書館員に尋ねたところ、2015年度に特別な取組をしたということではなく、継続的な業務改善の結果であると答えた。その内容を詳細に記述し、行政支援サービスが浸透した背景を分析する。

行政支援サービスを正式に開始する以前、図書館員は、行政職員が図書館の活動や取組に対して頑張っていることを認めてくれていたが、実際に図書館が何をやっているのかは行政職員に伝わっていないように感じていた。それが、フェリー展で図書館が地域の課題解決に有効であることを示すことができ、“キーパーソン”となる政策推進課の職員が図書館の取組に対する高い評価を市役所内で発信したことによって、徐々に行政職員が図書館に対するイメージが変わってきた。そのタイミングで行政支援サービスを正式に開始することになり、図書館では行政職員のニーズを把握するため行政職員へのアンケートを実施した。アンケートの回答率は約3割程度と低く（2012年9月～10月実施、回答数122件、回答率30.7%）、フェリー展は行政職員の意識を変える転機にはなっていたが、市役所全体としては図書館への関心はまだ低調だったことがうかがえる。そのことに対する危機感は図書館員も感じており、行政支援サービスの構築に関して“図書館が使われているという実感が薄かった”、“どういうことが求められていて、図書館に何ができるのか”ということを知りたいという思いがあったと語っていた。そのため、図書館員は行政職員の具体的なニーズを汲み取ることができるよう、行政支援サービス開始当初の手続き方法や申請書は現在よりも詳細な項目を設定していた。図書館はできるだけ具体的なニーズを把握するように努め、サービス内容も幾度も見直ししながら、固めていった。

そうした作業を経て行政支援サービスを正式に開始したが、行政職員は電話等で自分が知っている図書館員に直接相談することが多く、サービスの開始当初は行政支援サービスの手続きに沿って依頼があるケースは少なかったと図書館員はいう。手続きがされずに相談や依頼があった場合でも行政支援サービスとして対応していたが、申請書が提出されないまま終わってしまうことが度々あり、記録に残っていないものも多い。サービスの広報も行っていたが効果を見せている実感はなく、依頼件数は伸び悩んでいた。そこで、図書館員は現状を分析して問題点を明らかにし、業務の改善に取り組むことにした。

第一の問題点は、行政支援サービスの内容や整備したにも関わらず、それが行政職員には届いていなかったことだと考えた。既存の広報活動以外にどうすればもっと行政職員に知ってもらえるのかということを検討した結果、図書館員はとにかく行政職員と接するあらゆる機会に直接声をかけることにした。そのことについて図書館員は次のように話した。

図書館員：“もちろん依頼を図書館は受けるわけですがけれども、待っていてもこない。だったら、こちらから打って出よう。じゃあ、どういう風にPRしたらよいかという風にスタッフの意識も段々変わっていったような気がします。”

“少しずつ図書館の行政支援サービス使えるよっていう風に根気強く説明をして、電話がかかってきたそのタイミングを逃さずに、他にこういうこともできますので<略>、半ば聞かれてもないけれどもそこまで説明したりですとか、パブリックコメントの回収にきたりする、そのタイミングで説明をしたりして、そういう積み重ねで今の形になってきたと思うんですけども”

この時点で図書館員は自分自身の考えに基づいて図書館外部に働きかける行動力を培っており、“他にこういうこともできます”，“半ば聞かれてもないけれども”という言葉からは高い積極性を感じる。こうした努力の結果、行政支援サービスの件数が増加したことに加え、図書館からレファレンスの回答を連絡すると、図書館に来館し、自ら必要な部分をコピーしてくれるといったように、行政職員が図書館に足を運んでくれる機会が格段に増えたという。このことから、行政支援サービスが行政職員の業務の中に入り込みつつあると考えられる。

第二の問題点は、記録の共有化ができていなかったことである。2015年度の依頼件数の増加に関して依頼自体が増えたのは事実だが、2013～2014年度の依頼件数も記録されているより実際の件数は多かったという。実際よりも少ない件数となっているのは、申請書が提出されなかった場合記録されず、件数が計上されていないためである。図書館員の感覚的には、記録された件数よりも2～3割多い依頼があったようである。この状況を改善するため、依頼の受付体制を再度整備し、行政支援サービス担当以外の図書館員にも行政支援サービスの受付方法を周知した。行政職員から問い合わせがあれば全職員が案内できるようにし、電話等で依頼があった場合も図書館員が申請書を書きおこすことを徹底した。根気強く、労力をかけて強固な運用体制を築いた結果、依頼が記録として確実に残るようになり、件数の計上にも漏れがなくなった。

第三の問題点は、行政支援サービスの手続きや申請書の様式の煩雑さにあった。サービス開始当初は現在よりも細かく設定していたため、「手間がかかる」、「書き方が分からない」といった行政職員の声を受けて、よりシンプルな形式に変更した。手続きの案内も分かりやすく、簡易な内容にまとめた。申請書の記入例も一緒に作成するといった工夫は、サービス開始当初から変わっていない。行政支援サービスがどのようなものなのかイメージできない行政職員が気軽に利用できるという意識をもつために、手続きや申請書の様式を改善することは非常に重要である。そうした敷居の低さは、図書館員が直接声をかける機会がない行政職員にサービスを利用してもらうための第一歩となりうる。行政職員の意見を反映させながらこうした地道な見直しを行うことも、着実にサービスを改善させるために必要だといえる。

今まで挙げた問題点をまとめると、1)図書館におけるサービスの依頼に対する受動的な姿勢、2)図書館内部での受付方法の周知不足、3)手続きの煩雑さ、の3点となる。これら

に対して、図書館員は試行錯誤しながら業務を工夫し、サービス内容を繰り返し見直してきた。そして事例の蓄積によって、図書館員のスキルも向上した。図書館員はサービスが浸透してきた流れを振り返り、次のように述べた。

図書館員：“（サービスを改善したことで）グンと伸びたのは事実だが、フェリー展の後からの依頼も含め、今に至るまで継続的に行っている。長いスパンで来ている。転機は来ているが<略>大きな流れとして膨らんできた。”

依頼件数だけに注目すると2015年度に大きく増加しているように見えるが、一つの方策や単年度の結果が効果をもたらしたのではないことがわかった。現状の分析からサービスの改善までを繰り返し継続的に行い、問題を少しずつ解決してきたことが、利用の拡大を促進したと考えられる。

2.5.3. 行政職員における図書館利用の実態

図書館では行政職員のニーズを行政支援サービスに反映させながら、サービスを構築してきたが、行政職員にとって行政支援サービスがどのように利用されているのかをインタビュー結果から記述する。なお、調査対象者は行政支援サービスを今まで利用したことがある職員の中から選出しているが、それぞれ利用したことがあるサービスは様々であり、全員が全てのサービスを利用したことがあるわけではない。利用目的や頻度は様々であり、政策・イベントに関する展示を年数回利用するだけという職員もいれば、レファレンスや複写等を業務で利用している職員もいた。その内、日常的に業務で行政支援サービスを利用していた職員は1名だった。

2.5.3.1. 行政支援サービスを利用した動機

行政支援サービスを利用した動機を尋ねたところ、図書館の機能・サービスを知った（知っていた）経験が動機となったのは4名、資料整理に関する業務の相談をきっかけに利用したのが1名、前任者が業務に図書館を利用していたため意識せず利用したのが1名という結果だった。

図書館の機能・サービスを知った（知っていた）経験が動機となっていた4名には、図書館での勤務経験がある2名も含んでいる。残りの2名の内、1名は元々図書館の機能やサービスを自身のプライベートでの図書館経験等を通じて理解しており、行政支援サービスが開始する前から業務で必要となった時は個別に依頼していた。残りの1名は、旧田原町の町役場職員だった頃に新図書館の行政支援に対する構想を前図書館長から聞いて、高い期待を抱いていたという。後者のように、田原町時代に図書館建設に関わっていた行政職員は今も図書館への関心は高いと図書館長も感じていた。田原市中央図書館の前身である

田原町図書館は、昭和 61 年の「第 3 次田原町総合計画」に図書館建設が位置づけられたことを発端に、複数年にわたる行政・住民・設計者の意見交換を経て、建設された^[95]。行政職員だと図書館建設以外でも図書館に関する事業に職務として携わる可能性があるが、そうした職務上の経験は、行政職員が図書館への関心を抱くきっかけにもなりうることがわかった。

資料整理に関する業務の相談は、ここでは議会図書室の整備のことである。議会図書室と図書館の連携に関する詳細は後述するが、議会図書室を管理する議会事務局は前置きなく図書館に相談したのではない。他自治体の議員が図書館を行政視察することがあり、その調整を議会事務局が担っているため、議会事務局の職員と図書館長は顔見知りだった。既存の関係性があったため、議会事務局の職員は事前に図書館長に話をしており、その後、正式に相談を持ちかけていた。前任者が業務に図書館を利用していたため、意識せずサービスを利用していたケースでも、正式に図書館へ依頼する前に知り合いの図書館員にどうすればよいか相談していた。どちらも行政職員側は、最初から行政支援サービスを利用しようという明確な意図があったわけではない。業務で図書館に協力を依頼したいというニーズはあったが、行政支援サービスとは結びついていない状態だった。ニーズを行政支援サービスに結びつけたのは、図書館長や図書館員である。

2.5.3.2. 行政職員間による口コミ

図書館では行政支援サービスについて毎年年度当初に市役所に説明したり、庁内のイントラネット等で広報しているが、そういった広報活動が行政支援サービスを利用する直接のきっかけとなった職員は調査対象者の中にはいなかった。イントラネットで目にはしたことはあるかもしれないといった程度の認識だった。図書館員もこうした広報活動だけでは行政職員には届かないと実感しており、その打開策としてあらゆる機会に図書館員から行政職員に直接声をかけていくという行動を起こしたことは、既に述べたとおりである。それとは別に、図書館員は行政職員による口コミによる効果は大きいと語っており、頻繁に行政支援サービスを利用する行政職員からは、同じ部署の職員に利用を薦めている発話を確認できた。

行政職員：“自分で探せるもの、手に入れられるものを調査して集めながら、困ったという声があがると、1回図書館に相談してみたらと（声をかけている）。図書館なら自分のところになかったらレファレンスで結果（資料を）取寄せてくれるんで、今日の今日の対応じゃないとしても、1週間から10日見ておけば調査結果が手に入るんで、図書館で相談して、（必要な情報が）なかったらレファレンスで（他館から資料を）取り寄せてほしいというリクエストを入れてきたらどう、という話は職場の中でもしてます。”

図書館員は、この行政職員と同じ部署に所属する多くの職員が、業務で図書館を利用す

るようになったと実感していた。この部署は自治体史を調査する業務を担当しているため、インターネットだけでは確認できないような情報を必要とする機会が多いと予想できる。このことから図書館機能との親和性が高い部署や業務に行政支援サービスをうまく関連づけることができれば、サービスの利用が促進できると考えられる。

また、他の行政職員も” イベントが少ないなという声があったときに図書館で展示やってくれるからといって（依頼して）みたらということはある。“と語っており、相手が困っている、課題としていることに対してサービスを具体的に提示し、薦めていることがわかった。

2.5.3.3. 情報収集・レファレンスに期待する効果

業務で必要な情報を調査、収集する場合、ほとんどの調査対象者がインターネットで検索していた。基本的な情報収集はこれで事足りる場合が多いという。インターネットでも収集できない情報や解決策に窮する事案が発生した場合は、他自治体や他組織に直接問い合わせたり、過去の行政文書を閲覧するといったアプローチをとっていた。行政職員はこうして収集した情報を文献でも確認したり、自分とは異なる視点からの情報を収集する場合に、行政支援サービスを利用していることがわかった。また、図書館のレファレンスインタビューを通じて曖昧な情報ニーズが具体化されるという点でも、サービスの有用性を感じていた。このことに関する行政職員の発話を次に示す。

行政職員：“まずは自分で調べて、自分だと一方的な視点しかないの。司書さんに聞くと違った視点からの文献を探し出してくれるっていうのがあるので、そういうのが必要となったときにお願ひする。”

“アバウトな言い方でも、（司書からの）質問で（こちらが）言いたかったことを狭めてくれるのはありがたい。司書とのやり取りの中で、そうそう、それが知りたかったんだみたいなことはある。欲しい情報を得ることができる。”

また、図書館員の調査能力の高さについて、自身の経験から語った行政職員もいた。

行政職員：“（ある人物に関係した調査について）自分である程度調べて<略>、（それを図書館でも）調べてもらったら、すぐ本は3冊位来て、プラス URL で（紹介して）いただいたものの中に、その人がどこかの講演会でした講演録みたいなものが全部あったんですけど、それは自分で、一回私は調べたはずだけど知らない情報だったし、それがすごく役に立ったのですごいなと（思った）。”

一方、頻繁に行政支援サービスを利用している行政職員は、業務上必要な基礎知識に関

する資料や統計データの収集、新聞記事の調査等、日常業務の中でサービスを最大限活用していた。この職員は行政支援サービスを利用する理由を次のように語っていた。

行政職員：“実際に地方公務員やってて、いろんな資料を集めること、またそれを取りまとめることに、実は職員はかなりの手間と時間をかけてるんですね。＜略＞（行政支援サービスを）うまく活用することで、その分その手間ひまが抑えられる分、もっと違う仕事に振り向けられるわけですから、うまく連動しあってくれて、職員もうまく活用していくとお互いにいいサイクルができると思っています。”

以上のことから、行政職員は行政支援サービスに対して、多様な視点からの情報を入手することができ、また情報収集にかける手間と時間が効率化できる点で高い満足感を感じていることがわかった。

2.5.3.4. 展示に期待する効果

田原市図書館では、行政支援サービスの内容に「政策・イベントのPR展示」を設けている。図書館長によって作成された行政支援サービスの企画書（2011年12月8日付文書）には、図書館員による当時のミーティングを受けて初期メニュー案が掲げられているが、この時点から既に「タイアップ展示」「パブリックコメント支援（展示、パスファインダー等）」と記載されている。これはパブリックコメントの関連資料を集める等、行政部局・行政職員と関係した従来の業務から図書館員が展示に対してニーズがあると認識し、その意見がサービスに組み込まれた結果である。特にパブリックコメントの意見募集に関する展示（図2.6参照）に関しては、机一台に収まる程度の展示の形式を設定しており、図書館も効率的にサービスを実践していた。



図 2.6 パブリックコメント意見募集（展示）

所属する部署の業務や事業に関連した展示を依頼した行政職員の意見、感想は次のとおりである。

行政職員：“手っ取り早く正確なものが出てくる。こちらで選んで選定する時間もないし、毎年恒例だし、前回はこういうもの使ったけど、今回はこういうもんだよねという向こうには蓄積もあるし。”

行政職員：“展示を依頼したことで、すごく人が増えたかというところではないが、単純な広報だと一過性で流れていたものが、展示をすることで目に留める機会を増やすことができたと思う。一人でも二人でも、見逃していた方の目に留めたかもしれない。”

行政職員：“私と協会の職員だけでは、思い浮かばなかったようなアイデアとか、そういったものを一緒にやってもらったことで、うまくデコレーションとかができたかなと思います。展示の配置の仕方とか<略>アドバイスして（もらえて）、一緒にできたことは非常によかったかなと思いますね。”

こうした声をまとめると、行政支援サービスにおける展示は 1) 展示物に関する資料の選定、2) 高い PR 効果、3) 効果的な魅せ方のノウハウ、4) 場としての集客力の高さの 4 点で有効であるといえる。恒例の事業がある度に展示を依頼している部署もあり、行政部局が主体となる事業に行政支援サービスが組み込まれつつある様子を確認できた。

2.5.3.5. 一般利用者としての図書館利用

行政職員に図書館を利用する場合とそうでない場合の違いを尋ねると、“仕事に関連して自分がもう少し知りたいときは図書館を利用するが、一つの事例に対してどう対処しているのか（調べる）という時は図書館よりも他市町村や県とかに聞く”という回答だった。しかし、前者の場合でも、ほとんどの調査対象者は日常的な業務の中で行政支援サービスを利用したり、業務時間中に図書館に行くといった利用をあまりしていなかった。周囲の行政職員の様子も聞いたところ、業務で図書館を利用している様子はほとんど見られないとのことだった。しかし、図書館を全く利用していないというわけではなく、私的に図書館を利用するときに業務に関係した資料を借りることは時々あると述べていた。図書館長はこのような行政職員の図書館利用について、次のように言及している^[96]。

図書館長：“市の職員の方もすごくよく図書館を使っています。幹部職員の方もよくみえるし、たまに市長も顔を出される、議員さんもけっこう使ってもらっています。今や、市の職員にとって、図書館は主な入手経路の一つなんです。<略>図書館にいろいろな地域づくりの専門的なリクエストをされる方もいらっしゃいます。おもしろいのは、昇進試験の時期になるとリーダーシップとか、地方自治の課題とか、そういう本がごっそ

りなくなるんです。なんで借りられているかという、レポートの試験があって、みんな借りていくんですが、非常にありがたい使い方だと思います。”

図書館員も、行政支援サービスを始める前から行政職員が一利用者として図書館を利用していることを実感していた。

図書館員：“(フェリー展以前の行政職員の依頼について) 行政職員は結構個人のカードで業務に関する資料を借りていたと思う。後々、団体貸出で借りれば長く借りれるし、配達もするという仕組みを知って、カードを登録した課もある。個人で業務に必要な資料を借りていた人がいたのは事実。”

多くの行政職員が図書館の一般利用者として業務に必要な情報収集を行っており、行政支援サービスの有用性を知ることによってサービスを利用するようになった行政職員もいた。

2.5.3.6. 行政支援サービス及び図書館を業務で利用しない理由

前項で、調査対象者及びその周囲の行政職員の多くが、業務において日常的には図書館を利用していないが、私的に図書館を利用する場合には業務に関する資料を借りることがあるとわかった。職員の業種によって、何が業務にとって有効かということも異なるため、日常業務で図書館を利用しない理由を一概に断定することはできないが、調査対象者に調査対象者自身及び周囲の職員が行政支援サービスや図書館を利用していない理由を尋ねたところ、次のような回答を得た。

行政職員：“それぞれそこで完結してしまっていたというか。新聞記事も必要なら自分で探して、その新聞紙を持っている、業務で使っているところに直接行って、自分でコピーして完了っていう感じ。やった業務が取り上げられた新聞もその場でゲットしちゃうという感じだったので、わざわざ依頼しなくても大丈夫だった。”

行政職員：“(周りの人の図書館利用について) その人が調べものをするとか、読書をするっていうのに慣れていないと図書館の存在が浮かばないかもしれない。例えば、今ネットで各市町でどんな先進事例があるっていうのは調べられたりしますし、必要になったらそこでやってしまう、自力で調べてしまう。その人はその人なりのツールもっていて、それである意味満足しているのではないかなとは思ったりします。”

行政職員：“単にこっちの利用の仕方が下手なんだと思う。図書館が行政支援を行っているというのが知られていない。<略>浸透していないと言った方がよいかもしれない。”

行政職員：“たぶん自分の中で自分のスキルアップとか、学習のためにそれは使ってるも

のだという感覚でいた。直接的に関わっている事務なり、業務なりに有効（だったり）、掲載されている内容が活用できるものがあれば、（業務時間中に）借りに行ったかもしれないが、将来的にとか、自分の蓄積のために使おうとしてたのでそれは業務時間中にやるべきことじゃないなと判断をしていた。”

行政職員：“職員だとやっぱり調べるのも自分の仕事であって、それを人に任せちゃっていいのさ。さぼってるじゃないですけど、そういう気持ちが働くかもしれない。”

行政職員：“図書館がこういうことやってるよ、っていうのと、自分が今困っているよっていうのはやっぱり平行線にあるので、人によってすぐピンときて、丁度今困っていると頼んでみようと思えるかどうかっていうのがまず一点と、やっぱり調べてることって内部のことじゃないですか。それを一回外部に出すことになりますよね。そうすると、それっていいのかなと迷ったりして、結局自分で完結させちゃう人もいるかもしれない。”

業務において行政支援サービス・図書館を利用しない理由には、そもそも図書館機能や行政支援サービスを知っているかどうかという点はもちろん、依頼する必要性の有無、図書館機能やサービスと業務との関連づけ、自身の業務を他者に依頼することに対する遠慮や躊躇する意識等といった、様々な要因があった。

また、図書館を業務で定常的に利用している行政職員に、他の行政職員にも定常的に利用してもらうためには何が必要だと思うか聞いてみたところ、行政職員の受け身の姿勢を崩すことが重要であると答えた。そのためには行政職員が最初にサービスを利用した時に、それがいかに有効かを実感してもらうことが現実的な方法ではないかと述べた。これと同様のことを図書館員も意識しており、行政支援サービスを利用しない行政職員の意識を変えるには、“対応して結果で使えると思ってもらえない。”と語っていた。

2.5.4. 行政支援から行政連携への拡充

図書館長は行政支援サービスについて、“行政の部署の多様性に対応するような形でサービスを作っていくしかない”と判断をしている”と語っており、行政職員の特性は業務の多様性にあると認識していた。これを裏付けるように、行政職員も“異動するたびに違う分野に変わって行って、1年目、2年目は自分なりに一生懸命勉強しないとそもそもついていけないような仕事になる”と語った。

ニーズの多様さゆえ、時には行政支援サービスの枠組みに該当しない依頼もあるという。その場合、図書館員で判断できるものは現場で対応しており、重要なケースの場合は図書館長が判断している。図書館長は「自立を助け、人がつながる機会を提供します」^[97]という田原市図書館の目標に合致するかどうかを検討し、図書館の未来も見据えつつ、判断しているとのことだった。そうした意思決定を経た後の実際の対応やサービスの内容は図書

館長と図書館員が対話しながら、構築していた。

図書館長は2016年11月17日に開催された図書館研修で、行政支援サービスの枠を越えた行政部局との連携事業の一部を紹介した^[98]。その内容を次に示す。

- 議会図書室の充実と議員向けサービス（議会事務局）
- 図書館と行政支援サービスを新採用職員向け研修（人事課）
- 大学連携事業や大学生インターンシップを活用（企画課・人事課）*1
- 映画誘致に協力して湊かなえ原作「少女」ロケ（商工観光課）
- 学校図書館モデル事業，コンテナ便・ふくろ便，学校図書館研修会の実現（学校教育課）

*1) 図書館長より元の原稿の誤りについて補足あり。引用に際し、誤りを修正。

同研修資料^[98]には行政と図書館との連携事業の広がり、新しい課題解決の支援の形を生み出すことについて言及されている。

研修資料（図書館長）：“こうした連携事業によって“市役所各部局のネットワークを通じて、さまざまな人や組織との協働、新しいタイプの課題解決支援が実現している。逆に図書館が築いたネットワークを他部局に紹介することも増えた。”

図書館長は、多くの部署で対応できるパターンとして行政支援サービスの型を決めているが、そこに該当しない行政への支援や連携も概念としては行政支援サービスと共通していると話していた。行政職員からも、図書館と行政部局との連携について“連携がとれたらもっと広がりがあるサービスになるのではないか”という言及があった。概念としての行政支援・行政連携を拡充させることは、お互いの機能や事業をより豊かなものにする可能性を示唆しているといえる。

2.5.5. 行政支援サービスにおける議会図書室との連携

前項に挙げた図書館と行政部局との連携事業の内、田原市図書館と田原市議会図書室がどのように連携してきたのかについて詳細に記述する。議会図書室との連携は図書館長の判断により、既存の行政支援サービスの延長として対応している。議会事務局や議員へのサービスという点で個別に調整が必要な部分は、相談しつつ、対応している。

田原市の議会図書室は議会事務局議事課が管理しており、課の職員6名の内、1名が他業務との兼務で担当している。議会図書室担当の職員はその頃のことを”特に研修もないし、マニュアルも今までない中で、ただ（所管する業務として）項目だけで載ってきた部分が大きい“と言い、”本の整理とかも今までしたことがなかったんですけど、しなきゃいけ

ないということもない状態”だったという。職員数も少なく他の業務に追われている中、議会図書室に関する業務の優先度は必ずしも高いとはいえない状況にあった。議会図書室を担当する職員はその状況が気にかかっていたため、2015年2月の改選にあわせて会派室等を整備することになった際、議会図書室の整備にも取り組みたいと提案した。この職員は他自治体からの行政視察で図書館を案内したことがあり、図書館長とも以前から顔見知りだった。職員は図書館長に直接会う機会を見計らって、議会事務局が議会図書室の整備を検討していることを話し、“手伝ってくれますか”と打診したところ、図書館長はこれを即座に了承した。図書館の協力が得られることを踏まえ、議会事務局内で検討した結果、議会図書室を整備することが正式に決定した。議会事務局から図書館長に対して正式に協力を要請するメール（2014年12月18日）には、1)蔵書・書棚の整理、2)新規図書の購入（図書館の蔵書の貸出含む）の相談と、議員がより活用できるような図書室にするためにアドバイス・提案をいただきたいということが書かれている。議会図書室担当の職員はこの時の心境について次のように述べた。

議会図書室担当の行政職員：“最初、私の方が館長に頼んだ時も協力してくださいという感じではなくて、アドバイスしてくれるくらいなら手伝ってくれるかな、（図書館に議会図書室のための）担当を作ってくれるとかでなくて、（資料は）こういう風に分けたいよとか。本当にそれ位の支援をしてくれるといいなと思っていた。その前段階としては、断られるかもしれないと思っていたかもしれない。”

この職員は、図書館からの協力を当たり前のように思っていたわけではなく、多少なりとも助言をもらえるだけでよいと感じていた。そういった気持ちを抱えながら、図書館長に相談した際、“館長の方から、色々、行政支援とか他のところとやっているけれど、議会の図書室は（図書館と）何も関わりがなかったから心配してたんですよと言ってくれてうれしかった。”と語った。

図書館長は議会図書室の整備に協力することを正式に了承した段階で、具体的にどうすることがしたいのか一度考えてほしいと議会事務局側に企画書を提出することを求めた。作成された議会事務局の企画書には、議会図書室の整備をする目的として“必要な図書の収集・整備及び図書室の整備を行い、議員の議員活動をサポートできる図書館とする”と明記されている。議会図書室担当の職員にとって企画書の作成は、議会図書室の方向性やあり方を再考し、議会図書室の整備を議会事務局の業務として位置づける良い機会となっていた。

議会図書室担当の行政職員：“最初アドバイスくれるだけでいいと思った。でも、そうじゃなくて館長が企画書っていう形で出してって言って。＜略＞そうすることで自分も何

がしたいのかを考えられたし、内部の了承もとった形になったので、それはすごくよかったなと思う。”

図書館と議会事務局の連携への準備は迅速に進み、正式な協力依頼のメールを送信してから約一週間後の2014年12月25日には、議会図書室で最初の打ち合わせが行われた。この時、図書館長は議会図書室が議会や議員のための図書室であるという点を考慮し、行政支援サービスの担当から議会事務局との連携担当となる図書館員を1名既に任命しており、打ち合わせにも同席させた。打ち合わせでは議会図書室の状況を確認しながら、今後のスケジュールや必要な作業について話し合い、2015年2月の初議会に間に合うように議会図書室の整備を進めることになった。議会事務局との連携担当になった図書館員は、最初の打ち合わせで議会図書室を見て、次のことを課題に感じたと話す。

議会事務局連携担当の図書館員：“まず図書室。資料のもの置き場という感じで全く機能していなかった。資料が横に積まれている状態だった。資料をどうにかしたいという相談だったので、どうにかしないといけないねということで、必要な資料とそうでないもの、買い替えが必要なもの、郷土資料も複数持っていたので、重複するもので図書館にいただけるものはいただいてという感じで整理していった。”

2015年1月の約一か月で、議会図書室の整備と行政支援サービスの調整を集中的に進めた。まずは、資料の整理や手に取りやすい配架方法について図書館のノウハウを活用しながら、雑然と並んでいる蔵書の見直しを行った。見出し板や展示用のブックホルダー等の必要な物品は、図書館が所有しているものを貸し出した。雑誌類は保存年限を定め不要なものは廃棄し、議会図書室の蔵書で不要なものは、図書館に寄贈した。資料を整理した後は内容別に大項目の分類で分け、それぞれ見出し板を作って、どこに何があるか分かりやすくした。図書館からの助言を受けて、本の表紙を見せて展示し、資料が手に取りやすくなるような工夫も施した。議会図書室担当の職員は“図書館司書のアドバイスをもらったことにより、図書室のレイアウトが一新、見やすいレイアウトとなった。”と述べた。整備する前後の写真（図2.7.1、図2.7.2、図2.8.1、図2.8.2参照）からも、書架にスペースが生まれ、使いやすさが格段に向上したことが見てとれる。



図 2.7.1 整備前の議会図書室

(2014年12月25日 議会事務局と図書館の打ち合わせ時に図書館側が撮影)



図 2.7.2 整備前の議会図書室



図 2.8.1 整備後の議会図書室

(図 2.8.1 : 2016年9月28日 議会図書室・議会事務局見学時に撮影)

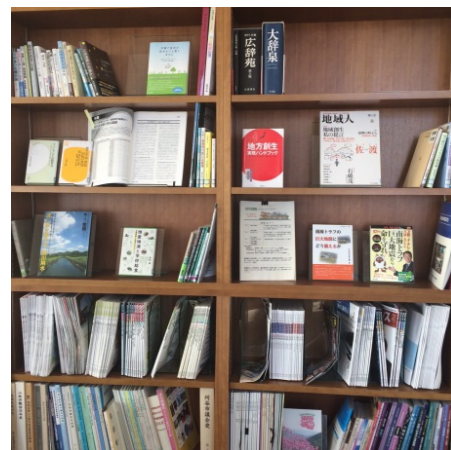


図 2.8.2 整備後の議会図書室

(図 2.8.2 : 2016年3月 議会事務局が撮影)

議会事務局と図書館は議会図書室の環境を整備しながら、団体貸出やレファレンスといった行政支援サービスに手を加え、議会図書室向けの内容や手続を構築していた。この過程で、議会図書室担当の職員は行政支援サービスについて知ったという。

最初の団体貸出は、2015年2月5日からの初議会にあわせて、議会の仕組みや地域の課題に関する資料を貸し出した。その後は定例会開催月の一か月前に議会事務局から図書館に申込みことになっており、年4回定期的に団体貸出を行っている。議会事務局の職員は団体貸出の利点として、テーマや分野を指定すればそれに関係した資料を図書館員が選定してくれる点と、時事性、話題性がある資料を借りることができる点を挙げた。

議会図書室担当の行政職員：“最初はテーマをかなり絞らないといけないのかなと思って
いた。それよりも今はざっくりした子育て支援でヨーロッパのことが載っている本とか、
農業で市民によく借りられている本とか、もっとざくっとしたところで頼めるようにな
ったのは大きい。最初はまだ本当に細かい分野とか細かい著書を言わないといけない
かと思ってました。”

議会図書室担当の行政職員：“時事ネタ・話題性のある図書や短期間必要な図書等、議会
費で購入することが難しい図書を借りることができる。また、1つの分野に対し、複数冊
を選択できる。”

依頼や相談を積み重ねた結果、今では議会事務局が図書館に依頼をしなくても、連携担
当の図書館員から議会の関連資料を紹介してくれることがあるという。議会図書室担当の
職員は、議会事務局ではそうした本の情報を得ることが困難なので、大変助かっていると
語っていた。

議会事務局では、団体貸出で図書館から借りた本をイントラネット上で議員に案内する
とともに、議会図書室だけでなく議会事務局の事務室内でも並べて展示していた（図 2.9
参照）。少しでも議員の目に留める機会を増やし、手に取ってもらうためである。また、図
書館と連携する前の議会図書室ではサービスとして資料の貸出は行っていなかった。団体
貸出を利用することで図書館の蔵書が議会図書室に混在するようになったため、資料を適
正に管理するという目的のもと、資料の貸出を正式に開始した。現時点で貸出数は多くな
いが、利用状況を把握することができるようになった。

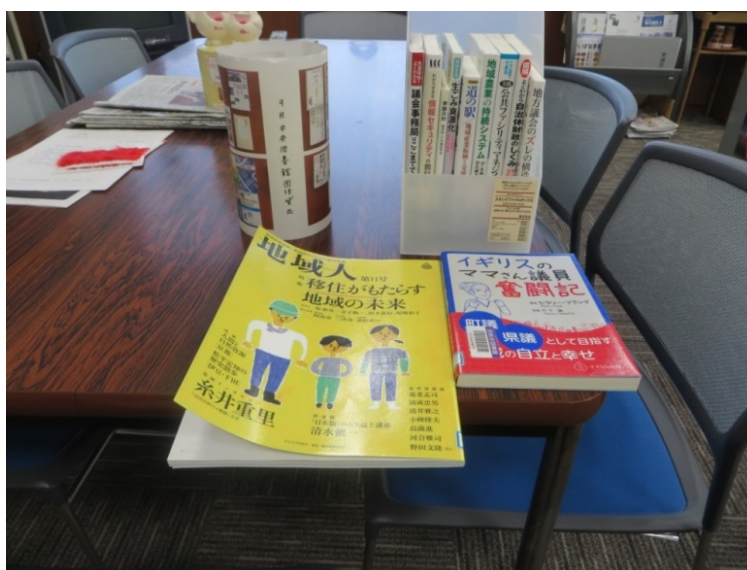


図 2.9 議会事務局事務室内の展示

田原市議会では議員数 18 名に対し、議会事務局の職員数は 6 名であり、大都市のように議会活動に必要な調査を行う部署は個別に設置されていない。そのため、議員が調査・研究をする場合は、議員個人で対応することになっている。議会図書室担当の職員は、行政支援サービスのレファレンスを活用することで、議会事務局単独では対応できない議員の調査・研究への支援ができるようになればよいと語っていた。現時点で議員がレファレンスを利用したことはほとんどなく、議会事務局が議員へサービスを紹介するだけで終わっていることが多いという。議会事務局としては議会活動関連や行政視察先の情報収集にレファレンスを活用しており、業務の負担が軽減されていた。当初、議会図書室担当の職員は、自分の業務に関してレファレンスを依頼することに戸惑いを感じていたが、連携担当の図書館員との間で関係性が構築されたことで、何でも気軽に相談できるようになった。また、何度も依頼をするにつれて、レファレンスへの信頼性が増していることも、発話から確認できた。

議会図書室担当の行政職員：“自分で時間をかけてインターネットで調べれば分かるかもしれないし。そもそも、議会の、自分の仕事のことじゃないですか。自分の分野のことを他の人に、図書館とかに頼んじゃっていいのかなと思ったりしたんですけど<略>結局〇〇さん（議会事務局連携担当の図書館員）が担当で、いつもメールのやり取りとかさせていただいているので、その関係だったら、これ聞いてみますけど、だめだったら教えてくださいとか、こんなこと聞いちゃっていいですかっていうことまで聞いているので、頼みやすいということはある。”

議会図書室担当の行政職員：“レファレンスについては何でも教えてくれるっていうのは何回かお願いして分かって、で、行政視察とかは行く先が決まりますよね。今年私は〇〇に行ったんですけど、〇〇のこの施設を見に行くとか、この先生の話聞きに行くっていうと、図書館の方は指定をすれば本当にすごく細かい情報をくれるし、ざっくり指定すれば本当に自分では知り得なかった情報みたいなのがくるので、すごく助かってます。”

一方、図書館側は議会事務局との連携について、現在議会で着目している地域の課題を迅速に知ることができる点で大変有益であると感じていた。議会事務局との連携担当である図書館員は、議会事務局からの依頼内容を自身の中に蓄積しておき、図書館の蔵書構築にも反映させているという。また、図書館長は議会事務局との連携が、司書としての能力向上ややりがいを感じられる業務として、図書館員の育成にも良い影響を及ぼしていると語っていた。

議会事務局連携担当の図書館員：“最初は手探りでやっていたが、コンスタントに依頼をしていただける。今後議会でこういったことを行うのでという話で、田原市が抱えている課題や関心ごとがその依頼内容を一番に知ることができる。そういった意味でも図書館の資料を反映することができる、ゆくゆくは利用者の方にも手に取ってもらえるので、資料提供以上のものが得られているという実感がある。〈略〉資料を探している中で先進事例が欲しいと言われるが、(図書館には)意外とない。そういうところから、こういうところに着目しているんだということを知ることができた。”

図書館長：“その時々で政策支援になりそうだなということについて、議会事務局から依頼が来る。依頼に対して、Web、雑誌、図書から情報を集める。足りなければ新規購入し、レファレンスの演習にもなる。大変だがやりがいがあり、図書館員からは「田原市の課題が見えてくるのは面白い」という声がある。”

田原市図書館と議会事務局との連携は2014年度末から始まり、もうすぐ二年を迎える。以前は優先度が低かった議会図書室の業務は議会事務局内で見直され、今では議会図書室の意義や役割が再認識されている。

議会図書室担当の職員と議会事務局との連携を担当する図書館員は、連携が始まってから連絡を密にとり、話し合いを重ねながら、議会事務室に応じた行政支援サービスの形を一緒に模索してきた。現在は連携体制の基礎を築いている段階であるため、担当者間にニーズやノウハウを集中させて、サービスを作り込んでいるが、今後の体制変更やサービスの拡充も視野に入れて考えていた。議会図書室担当の職員は現状に満足しつつあったが、議会図書室に関する外部のセミナーに参加し、議会活動における図書館機能の有用性を実感したことで、サービスを発展させる必要性を感じていた。

議会図書室担当の行政職員：“私の中で館長とか、〇〇さん(議会事務局連携担当の図書館員)に協力してもらって、自分の中ではもうこれでいいのかなと思っていたんですよ。議員さんはそんなに使ってくれないけど、少なくとも情報紹介としてはなってる。本を熟読はしてなくても、ちょっと手に取ってくれて、こういう情報があるよっていうところまででいいかなって思ったんですけど、〈略〉(議会図書室に関する外部のセミナーに参加して)図書館が自分の代わりに調べてくれるんじゃなくて、自分が知っていることよりも、自分が調べるよりも深い情報も調べられるし、本当に担当課に聞くのではない情報も引っ張ってこれるよっていうことを聞いて、しかも図書館の業務として成り立ってますよというのを聞いて、もうちょっとやらなきゃなって思って。”

議会図書室担当の行政職員：“(図書館との連携後における議事課及び担当職員の意識について)“以前は「本のある会議室」という認識だったが、議会図書室の整備により、「議

会図書室」としての認識、及び議員に対する情報提供の必要性を認識するきっかけとなった。”

このように、図書館と議会事務局との連携は、議会図書室を環境的に整備しただけでなく、議会図書室と図書館が相互に作用しあうことによって、両方の機能や役割を拡充させるという新たな成果をもたらしていることがわかった。

2.5.6. 行政支援サービスの構築過程

今までの分析結果を踏まえ、田原市図書館における行政支援サービスの構築過程を時系列に沿って概観する。これを図式化したものを図 2.10 に示す。

元来、行政職員が図書館に対して抱くイメージは「貸出や読書中心の施設」であり、趣味や娯楽のために利用するという側面が強かった。図書館長の提案によりフェリー展が実施され、これが成功をおさめたことで、鳥羽伊良湖航路の存続問題に関わった行政職員を中心に、図書館に対するイメージが「施策・業務に有効な施設」に変化していった。同時に、図書館員も図書館の外部に対して積極的にニーズを開拓する意識が芽生えた。こうした意識の変化が行政職員のニーズを掘り起こし、行政職員から図書館へ徐々に連携や協力の依頼が届くようになった。

一方、図書館では以前からの懸念事項だった「新聞記事速報」の終了を決定し、それに代わるサービスの構築を進めていた。そこで、サービスが後退しないように、行政職員との連携や協力の内容から行政職員のニーズをさらに汲み取り、行政支援サービスを構築した。サービスの流れをシステム化しつつ、従来のサービスを転換したことによって、サービスの利用を促していた。

図書館が行政部局との連携事業や行政支援サービスに積極的に取り組むことで、市役所でも図書館の存在は強く印象づけられ、議会事務局にも「議会図書室の利用促進」に協力してほしいという具体的なニーズがうまれた。それを受け、図書館と議会事務局は連携し、行政支援サービスを発展させて議会図書室の整備や運用に取り組むことになった。行政支援サービスは議会図書室のニーズにあわせた形に作り変えられ、議会図書室の利用促進に寄与していた。図書館は連携を通して、議会事務局から地域課題を入手しており、それを蔵書の構築に反映していた。

以上のように、議会図書室への行政支援サービスの提供は、図書館からの一方的な支援ではなく、行政支援から行政連携という新たなサービスの形を生み出していることがわかった。

(時系列)

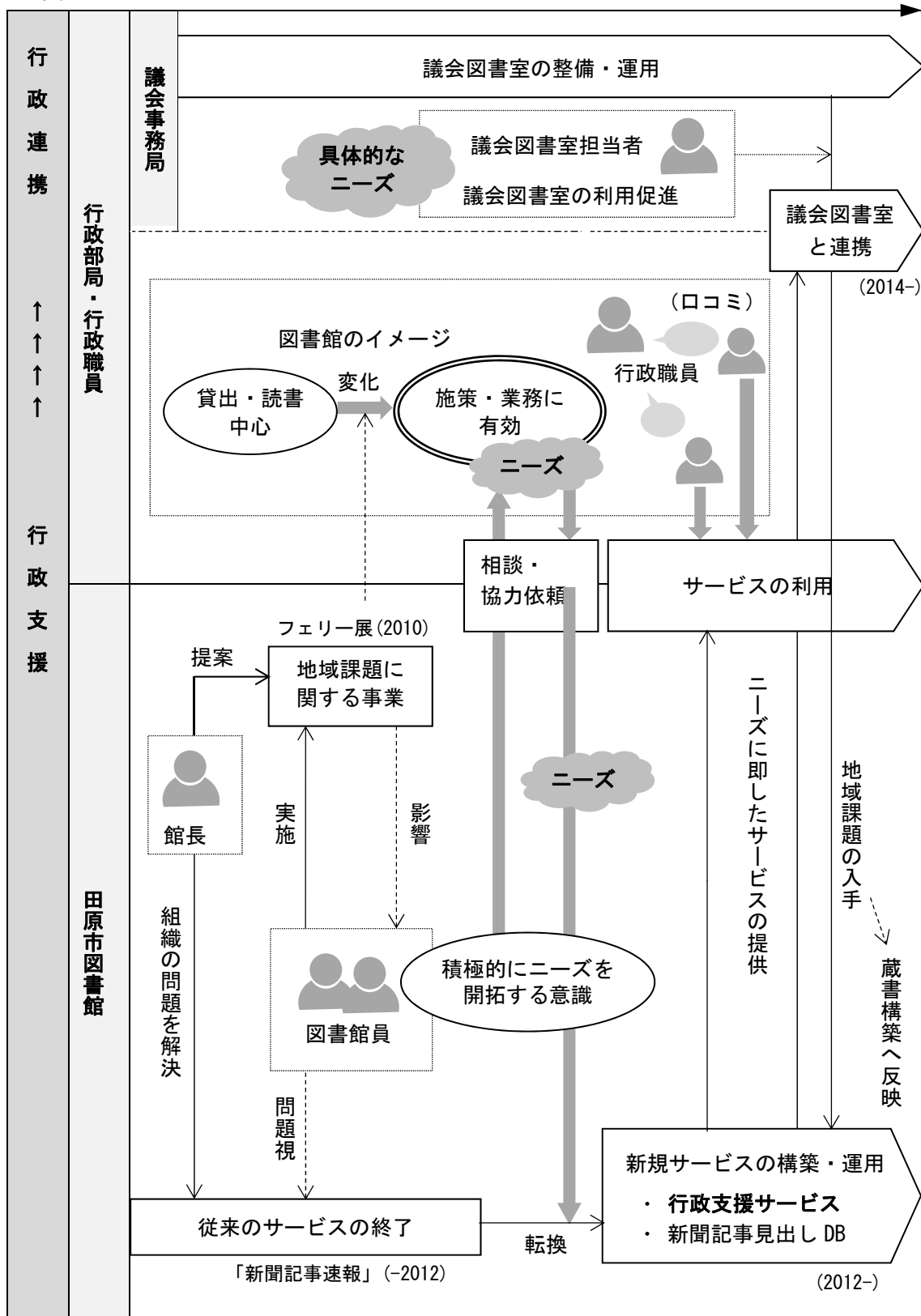


図 2.10 田原市図書館における行政支援サービス・行政連携の構築過程

3章 横浜市立図書館

3.1. 研究対象に設定した理由

横浜市は18の行政区をもつ政令指定都市であり、370万人以上の人口を誇る、日本でも有数の大都市である^[99]。横浜市立図書館は市内各区に1館ずつ設置されており、計18館で構成されている。一部の行政サービスコーナーや地区センター等で図書取次サービスを行っているほか、図書館が近くにはない地域を中心に移動図書館の巡回も行っている。

横浜市立図書館は、青葉区にある山内図書館のみ2010年度から指定管理者制度を導入しているが^[100]、他の17館は市の直営によって運営されている。市立図書館全体の蔵書数は約400万冊以上であり、政令指定都市の中で最も蔵書数が多い図書館である^[101]。横浜市中心図書館（以下、中央図書館）は市立図書館の中心館として160万冊以上の資料を所蔵しており^[26]、図書館全体の運営やサービスを統括している。中央図書館には企画運営課、調査資料課、サービス課の3つの課があり、いわゆる行政支援サービスの業務を現在担当しているのは調査資料課となる。

横浜市立図書館では行政支援サービスを「庁内情報拠点化事業」と名付け、1999年度から開始している。「庁内情報拠点化事業」は全国的にも先駆けた取組であり、先行事例^[25]でも計画的にサービスを構築したことが報告されている。「庁内情報拠点化事業」はサービスを開始してから現在まで、所管部署やマニュアルは変わりながらも18年近く継続されており、業務をシステム化することで、安定したサービスを提供しつづけている。

以上のことから、横浜市立図書館は全国的にも先行して行政支援サービスに取り組んでおり、長期間にわたりサービスを提供しているという点において継続性・安定性に優れている事例だと判断できるため、研究対象とした。

3.2. 行政支援サービスの概要

横浜市立図書館では「庁内情報拠点化事業」を1999年度から開始しているが、それより以前から「図書館協力プログラム」という市役所他部署への事業に関連した展示やブックリストの作成・配布を行う事業を開始していた。「庁内情報拠点化事業」を開始した時点で、「図書館協力プログラム」は「庁内情報拠点化事業」の一部として位置づけられ、受付窓口は中央図書館の企画運営課に一本化された。事業開始当初は、依頼内容によって当時のサービス課と企画運営課で分担していたが、中央図書館の組織再編等を経て、受付窓口及び業務の取りまとめ全般は調査資料課で担当することになった。

「庁内情報拠点化事業」に関する事項は調査資料課のレファレンス統括担当の6名によって主導されているが、内2名が同事業の統括を担当している。ただし、「庁内情報拠点化事業」のレファレンスは、図書館利用者へのレファレンス業務と同様の対応をしているため、基本的に課内全職員が行政職員のレファレンスに対応する可能性がある。なお、調査資料課の司書職員は35名である（2016年4月14日現在）^[26]。

サービスの内容は、1)資料の貸出、2)レファレンス、3)ブックリストの作成の3項目が掲げられており、イントラネット上の広報では「その他 相談など」という案内も記載されている。資料の貸出もしくはレファレンスの申込みは電話、メール、問い合わせフォームで受け付けている。ブックリストの作成やその他相談がある場合は、電話もしくはメールでの依頼をお願いしている。依頼には特に様式は設けていない。問い合わせフォームは図書館側で入力項目を設定しているため指定された項目に入力することになるが、質問内容や依頼内容は自由記入の形式で用意しており、記述の自由度を高くしている。「庁内情報拠点化事業」の各年の事業概要は、横浜市立図書館の概要(年報)の2000年版^[102]から2015年版^[103]までの各年版で確認できる。2016年版^[26]は事業実績の数値は掲載しているが、同事業の概要は掲載されていない。

現在の図書館のサービス計画や年間目標には「庁内情報拠点化事業(行政支援サービス)」に該当する具体的な記載は見当たらない。横浜市立図書館では、「質の高い図書館サービスの提供を図るための行動計画」^[104]として「横浜市立図書館アクションプラン」^[104]を2011年1月に策定し、第1期プランは2014年度に終了した。現在は、「第2期横浜市教育振興基本計画」及び「横浜市民読書活動推進計画」に連動した「横浜市立図書館アクションプラン(第2期)」^[105]を、2015年度から2019年度までの行動計画として策定している。第1期、第2期のアクションプランでは課題解決のためのレファレンス機能や体制の強化に関する言及はあるが、「行政支援」に関して具体的には記載されていない。「平成21年度横浜市立図書館の目標と振り返り」^[106]には「行政への支援」として「市政の業務遂行に必要な資料・情報を提供することで、行政サービス向上のための支援を行います。(通年)」とあるが、平成22年度以降の横浜市立図書館の目標には同様の記載はない。事業や企画を行政部局と連携して実施することについては目標にも記載されており、取組が推進されている。

3.3. 調査手法

調査方法には、半構造化インタビュー調査と行政支援サービスの構築に関する資料調査、オートエスノグラフィーを用いた。半構造化インタビューは「庁内情報拠点化事業」立ち上げ当時の図書館員1名、レファレンス統括担当の図書館員1名、「庁内情報拠点化事業」担当の図書館員1名、「庁内情報拠点化事業」の利用者3名を対象に実施した(表3.1参照)。なお、「庁内情報拠点化事業」立ち上げを主導した図書館員は現在横浜市に在籍していないが、重要な関係者であるためインタビューを実施した。また、行政支援サービスの利用者には、図書館員(司書)として図書館に勤務していた経験をもち、現在は行政職として図書館以外の部署に在籍している職員(1名)も含んでいる。

表 3.1 インタビュー調査の実施概要

インタビュー対象者	日時（時間数）
図書館員	
「庁内情報拠点化事業」 立ち上げ担当（1名）*1	2016年7月9日（2時間30分）
レファレンス総括担当（1名）*2	2016年12月1日（30分）
「庁内情報拠点化事業」担当（1名）	2016年12月24日（2時間）
「庁内情報拠点 化事業」の利用者	行政職員（3名）*3
	2016年12月1日
	2016年12月6日
	2016年12月7日
	（1人あたり1時間）

*1) 「庁内情報拠点化事業」立ち上げを当時担当した図書館員（現在は退職）

*2) 「庁内情報拠点化事業」立ち上げ時に関係部署に所属、サービス開始初期に担当した経験あり

*3) 内1名は現在行政職だが、以前は図書館員（司書職）として「庁内情報拠点化事業」のレファレンス等に携わっていた経験あり

図書館員には、サービス構築に至った経緯や運用体制の変化、サービスの課題等を明らかにするため、「庁内情報拠点化事業」立ち上げ時の状況やサービス開始当時からの変化、現在の利用状況、運用体制について質問した。行政職員には業務における図書館サービスの有用性や図書館へのニーズを確認するため、具体的な依頼内容をもとに、利用した動機や期待する効果等を質問した（表 3.2 参照）。

表 3.2 インタビューの主な調査項目

調査対象者	調査項目
1) 図書館員	<ul style="list-style-type: none"> - 「庁内情報拠点化事業」の立ち上げに影響を及ぼした出来事 - 「図書館協カプログラム」との関係 - 「庁内情報拠点化事業」の運用体制 - 「庁内情報拠点化事業」の利用状況 - 今後のサービスの方向性
2) 「庁内情報拠点化事業」の利用者	<ul style="list-style-type: none"> - サービスの利用動機 - サービスに期待する効果 - 業務における情報収集の方法

資料調査で調査した資料の一覧は表 3.3 に示す。「庁内情報拠点化事業」立ち上げ時の状況は内部文書及び文献による事例報告で確認した。現行の運用状況に関しては近年の研修、

報告資料，広報資料等を確認した。依頼件数やサービスの変化はレファレンス記録及び図書館概要，図書館年報で確認した。

表 3.3 調査資料リスト

内部文書	<ul style="list-style-type: none"> - 「庁内情報拠点化事業」取扱要領 - 「庁内情報拠点化事業」立ち上げ前の検討資料 - 「庁内情報拠点化事業」に関する研修，報告資料 - 「庁内情報拠点化事業」の現行の広報，案内 - レファレンス記録（2011年4月～2016年9月）
文献	<ul style="list-style-type: none"> - 横浜市立図書館に関する雑誌論文，報告資料等 - 図書館概要（1998～2005年版） - 図書館年報（2006～2016年版） - 図書館サービスに関する計画
Web サイト	<ul style="list-style-type: none"> - 横浜市立図書館 Web サイト - 横浜市役所 Web サイト - 庁内イントラネット

オートエスノグラフィーを用いるにあたり，調査者の「庁内情報拠点化事業」に関する業務経験を表 3.4 にまとめた。経験をもとに知り得た知見や意識も分析対象に含める。なお，調査者は「庁内情報拠点化事業」を所管する中央図書館調査資料課に2011年4月から2017年1月現在まで，図書館員として所属している。

表 3.4 調査者における「庁内情報拠点化事業」の業務経験

担当内容	概要
レファレンス業務 (2011年4月～2017年1月現在)	<ul style="list-style-type: none"> - 課のレファレンス業務として，行政職員からの依頼を担当（随時）
レファレンス統括担当* (2011年4月～2015年3月)	<ul style="list-style-type: none"> - 課内のレファレンス業務の統括を担当する班に所属 - レファレンス以外にも「庁内情報拠点化事業」関係業務にも携わる

*) 「庁内情報拠点化事業」関係業務が担当業務に含まれる

3.4. 分析の視点

横浜市立図書館は行政支援サービスにいち早く取り組んでおり，かつ長期間継続して提供している。その点に着目し，サービスの安定性・継続性を確保するための要因について

長期的視点からの分析を行う。サービスの立ち上げから時間が経過しているため、先行事例や内部資料で情報が収集できるサービスの初期段階と、現行の利用状況や運用体制及びレファレンス記録に関する分析に重点をおく。

また、「庁内情報拠点化事業」の報告や説明は横浜市立図書館の事業として説明されているが、事業の立ち上げやサービスの構築、運用等は今まで中央図書館が主体となり取り組んできた。各区の図書館でも市役所の職員へ資料提供やレファレンスを行うことはあるが、各館での行政支援に関する取組状況は集約されていない。そこで本研究では「庁内情報拠点化事業」を主体的に取り組んでいる中央図書館の活動を対象に、その結果を分析する。

3.5. 分析結果

3.5.1. 行政支援サービス構築の契機

横浜市立図書館の行政支援サービスとして「庁内情報拠点化事業」の構築には、『図書館協力プログラム』の実施」と「新図書館整備事業の膠着」という2つの出来事が関係していた。

1) 「図書館協力プログラム」の実施（1997年12月「児童虐待を考える」を始まりとする）

「図書館協力プログラム」に関しては松村千秋（1998）^[107]、吉田倫子（1998）^[108]、桐原真哉（2000）^[23]による事業報告が詳しい。

まず、「図書館協力プログラム」とは、「一つのテーマについて、市役所内の他部署や市内の他機関などとの協力・協働により展示・講演・文献リスト作成などの一連の事業を行うという試み」^[21]のことであり、1997年に「児童虐待」をテーマに実施した企画が始まりである。当時、中央図書館のサービス課では毎年パネル展示を実施していたが、そのテーマ設定の段階で、企画運営課から“日本子どもの虐待防止研究会という学術団体の全国集会が今年は横浜で開催される予定で、市民向けのフォーラムも開催される。市の福祉局中央児童相談所が事務局になっているので、図書館もこれを連携した催しを考えてはどうか^[23]”という提案があったという。この提案を受けた形で企画展示のテーマが「児童虐待」となった。展示を担当する図書館員が展示の相談のため児童相談所を訪ねたところ、“図書館ではなかなか存在を把握できない資料^[107]”として、自治体や各種機関が発行する報告書・手引きの情報と横浜市が関係者のために作成した手引書を入手することができた。図書館からは、図書館の展示会場、学術集会、市民向けのフォーラムで自由配布する文献リストを作成することを提案した。児童相談所が文献リストの配布に積極的だった様子から、展示担当の図書館員は文献リストを図書館が作成することの意義を再認識していた。

展示担当の図書館員： “あるテーマについて文献リストを作成し提供するのは、もともと図書館の基本的サービスではなかったか？図書以外の部局や機関がなんらかの文献リス

トを作るのは、意外なことになり難しいんだなと今更のように思い当たる。とすると、これ、図書館の仕事じゃないか。”^[107]

その後、展示担当の図書館員は展示物の作成や関係資料収集のために、他自治体の児童相談所や研究機関にも寄贈を働きかけた。文献リストは図書館の所蔵資料だけでなく、国立国会図書館や日外アシストの書誌データも活用して、網羅的に関連文献を抽出した。解題付きの資料紹介部分も盛り込むことになり、結果的には解題がある資料紹介と関連文献の、2部構成のリストを作成することになった。こうして『児童虐待関連文献リスト』と『児童虐待を知る 100冊』が出来上がった。中央図書館の企画展示「子どもたちが危ない」は1997年11月21日～1998年1月14日に開催され^[108]、展示終了後は各区の図書館にも巡回展示を実施した。

企画展示用に作成したリストは学術集会の会場でも配布するために手が加えられ、『児童虐待関連文献リスト&児童虐待を知る 100冊 合冊版』として1500部作成された。さらに、出版社や書店の協力を得て、学術集会の会場で文献の展示や即売できる体制を整えた^[109]。リストの手直しと印刷・製本、当日の関係資料販売は企画運営課が主に担当した。学術集会当日には「図書館コーナー」が設置され、派遣された図書館員によって、文献リストの配布、資料の展示、レファレンス、コピーの受付を行った^[23]。

これらの一連の取組は「庁内の事業に協力する図書館事業」という意味で「図書館協力プログラム」と名付けられた^[23]。この取組は新聞記事等^{[110][111]}でも取り上げられ、市民だけでなく学会に参加した関係者からも大きな反響を呼んだ。事業の成果について次のように述べられている。

事業報告（図書館概要）：“他部局・団体との緊密な協働を前提としたプログラムは、＜図書館はどうすればその豊富なストックをより有効に活用できるか＞という自問に対して一つの回答を示したといえます。”^[109]

図書館員：“企画運営課が庁内で展開している事業に目配りしながら企画を投げ、サービス課がそれを受けて具体的な成果物を作成し、さらに企画運営課がその成果物をうけて新たな企画を画策する、あるいは成果物を売り込んでいく、といった機能分担、相互作用が企画の質とPR効果を高めていったと理解している。”^[23]

図書館員：“情報を検索してこうした資料を作ることは図書館の「特技」であり、我々にとって当たり前なのが、外部からは驚きと喜びを持って迎えられることを今更のように思い知った。こうした図書館の「有用性」はもっと、アピールしていく価値があると思う。”^[108]

図書館員：“他部局との連携、テーマを統一しての行事の連携、部門・館を超えての図書館内での連携など、何もかも初めてづくしの試みは、「こんなこともできるかな？」とい

う文化事業担当の手さぐりによる調整で行われた。一の展示会は今までの事業の中で最も来場者が多く、本の予約や貸出しへの影響も大きかったし、三の学会協力は終了後のアンケートも「図書館にはこんなこともできるのかと反響が多くあり、成功裏に終了した。〈略〉」^[108]

企画運営課長：“従来、図書館の事業は館内だけで完結していた。しかし、今後は一行政機関として、收藏するべく大な情報を生かし、他部局と連携した社会情勢や市政に対応した情報を提供していくことが必要だ”^[111]

図書館員は他部局や他組織との連携によって新たな情報源を発見するとともに、文献リストというツールを通して図書館機能の有用性を改めて実感していた。図書館が主題に応じた資料や情報を多様な視点から収集し、形にすることは、その主題に対するニーズをもつ人々にとって、図書館側が想定していた以上の効果をもたらしたといえる。この経験によって、図書館には行政部局や他組織と連携するノウハウが蓄積され、図書館員は資料や情報の提供という基本的な図書館機能を見つめ直すきっかけとなった。また、外部との連携だけでなく、中央図書館の組織内でも役割や機能をうまく分担すれば、図書館内部で相互作用が起きることがわかった。

また、この事業の発端は企画運営課からの提案によるものだが、当時の企画運営課長は行政職の職員で、図書館に異動してきた人物である。“経験の長い外部の人のアドバイスで役所の他の部署と協力してみる、相談してみるというきっかけとなったのが「図書館協力プログラム」である。”という図書館員の発話からも分かるように、企画運営課長自身が行政職として行政ニーズを十分理解しており、そうした存在が連携の後押しにもなったといえる。

このような契機を経て、「図書館協力プログラム」は庁内向けの図書館事業として位置づけられた。その後は、公務員向けのブックリストを作成し、横浜市新採用職員へ配布、総務局職員研修部と連携し、新採用職員の希望者を対象とした「情報探索法講座」の開催、環境保全局が主催する「地球温暖化防止巡回パネル展」で配布するためのブックリスト作成等、他部署と積極的に連携しながら、ブックリストの作成や新たな事業を展開していた^[112]。

「図書館協力プログラム」では行政部局と連携が積極的に行われていたが、この事業の拡大が「庁内情報拠点化事業」の構築に直結したのではない。

2) 新図書館整備事業の膠着

「庁内情報拠点化事業」はサービスを正式に開始する前に、当時の横浜市研修事業課が設けていた「自主研究グループ」制度を活用して、サービスの試行が行われた。「自主研究グループ」とは「市制に関わる様々な課題・問題等を自主的に研究している職員のグルー

プ」^[113]を研修事業課が自己啓発支援として支援する制度である。1998年度の自主研究グループに、企画運営課から「行政組織における図書館の存在—図書館サービスの認知度・期待度、そして組織内サービスの展開について—」というテーマで申請し、約一年かけて先行事例の情報収集やサービス内容の検討を行い、サービスを構築した。「自主研究グループ」制度への申請書を見ると、この時点で既に行政支援サービスを実施する方向だったことが読み取れる。事業を主導した図書館員に、行政支援サービス構築を仕掛けた背景について尋ねたところ、新図書館の整備事業を担当した際に市役所内部における図書館への認識の低さを痛感した経験が、行政支援サービスに取り組んだ直接のきっかけだったと語った。

横浜市は総合計画として「ゆめはま 2010 プラン」を策定し、1994年の基本計画の時点では新しい図書館を整備することが決まっていた。2010年の水準には「中央図書館 1 館 図書館 25 館」と明記されていたが^[114]、1997～2001年の5か年計画には2001年、2010年の水準ともに「推進」と記載されているだけで、数値は示されなかった^[115]。新図書館の整備事業は中央図書館の企画運営課が担当しており、その準備は具体的に進んでいたが、市の財政事情の厳しさ等が影響を及ぼし、結局新図書館は整備されなかった。新図書館整備の業務に携わっていたのが、後に行政支援サービスの立ち上げを主導した図書館員である。図書館員は、当時図書館の整備を進めるため色々と資料を作成し、課長や係長と一緒に図書館の必要性を行政内部に訴えたが、結果は変わらず、図書館を整備することはできなかった。この経験について、図書館員は次のように述べた。

図書館員（「庁内情報拠点化事業」立ち上げ担当者）：“役所の中で図書館というものがほとんど理解されていないという現状を企画運営課の仕事をしていて、目の前で、本当に、痛切に感じた。”

「庁内情報拠点化事業」の事例に関する記事^[25]でも次のような記述がある。

先行事例：“自治体行政の中では、図書館のような「サービス提供施設」の事業については、「なぜ必要か」「どこまで必要か」という問いかけが常に行われていると言えるだろう。＜略＞「なぜ必要か」という問いかけの裏には、「必要性を感じない」という認識が存在するのではないか。と思われる。この認識に対して、「図書館は役に立つ」という印象を与えられれば、「図書館は必要なものだ」という方向に転換する可能性がある、とも考えられる。”

つまり、新図書館整備事業を担当し、事業が膠着した経験をきっかけに、図書館員は行政内部で図書館の必要性が理解されていないことの危機感を感じるようになっていた。そして、このままだと図書館経営のあり方や専門職としての司書の地位を揺るがすことにな

りうると考えた。そうした意識を持っていた時に、図書館全体の研究会で薬袋秀樹氏の講話を聴き、行政職員に図書館を利用してもらうことの重要性に気付いたと語っていた。この講話の内容に即したものとして『公立図書館司書のための仕事の技術 10 か条—中堅職員のために—』の、「第9条 管理職・事務職の理解を得るように努力しよう」という項目の一つを引用する。

『公立図書館司書のための仕事の技術 10 か条』：“自治体職員も仕事上様々な資料や情報を必要としている。〈略〉古い図書館のイメージしか知らない場合も多い。これらの職員に図書館利用を呼びかけ、実施に図書館サービスを利用してもらえれば、図書館の重要性、必要性を理解してもらえらるう。”^[116]

この資料には他にも、図書館員と事務職との関係や自治体関係者へのサービスの意義等が書かれているが、図書館員はこれを読んで、“これだなと思った。これをやれば、少なくとも司書がこんなことをやっているのというのを（行政側に）実感して分かってもらえると思った。”と語っており、図書館員の中で、行政に図書館を理解してもらいたいという意識と、行政に図書館サービスを提供するという具体的な方策が結びついた結果、行政支援サービスの実施が検討された。図書館員は行政支援サービスの先行事例を調べ、立川市^[20]や浦安市の事例を知り、確信をもったという。1997年頃に横浜市立図書館でも同様のサービスができないかということを考え、当時の企画運営課長に相談したところ後押ししてもらったので、係長にも相談し、市役所の「自主研究グループ」の制度を利用して、サービスの試行をすることになった。因みに、この時相談した企画運営課長は上述した「児童虐待」をテーマにした「図書館協力プログラム」で、行政部局との連携を最初に提案した人物と同じ人物である。

「図書館協力プログラム」と「庁内情報拠点化事業」は全く別の出発点から派生して事業化したものだが、「庁内情報拠点化事業」が1999年度から開始された時点で、「図書館協力プログラム」に準ずる事業や協力は「庁内情報拠点化事業」の一環として位置づけられ、行政支援サービスとして「庁内情報拠点化事業」が構築された。

「庁内情報拠点化事業」開始時はサービスの受付窓口は企画運営課に一本化していたが、依頼内容への対応は企画運営課とサービス課の両方が分担して担当しており（サービス開始当時、中央図書館は企画運営課、資料課、サービス課の3課体制）、流動的な体制が組み込まれていた。その後、中央図書館内の組織再編等を経て、2006年度から「庁内情報拠点化事業」はレファレンス業務等を所管する調査資料課の業務となった。依頼の受付から対応までの事業全般を調査資料課が所管することで、効率的にサービスを提供できるようになった。現在、中央図書館は企画運営課、調査資料課、サービス課の3課で構成されている。

3.5.2. 行政支援サービスの検討

「庁内情報拠点化事業」の契機は上述したとおりである。この項目では、サービス構築時における「自主研究グループ」の活動に着目し、どのようにしてサービスを構築していったのかという点について記述する。

「自主研究グループ」は企画運営課の職員を中心に6名で構成されており、1998年度に申請された。約1年を通じて、主に先進的な取組をしている図書館への視察と行政支援サービスの試行に取り組んでいた。日野市立図書館市政図書室、浦安市立中央図書館、静岡市立追手町図書館の3館を視察した結果には、“庁内向けのサービスを特別なことと考えず「当たり前のサービス」として行っている”という図書館側の意識と、市役所と図書館が近接しているため業務以外でも行政職員の利用が多く、そういった利用が図書館に対する理解度の向上につながっているという行政側の意識に関する記載があった。

打ち合わせの記録から、インターネットで蔵書が検索できるようになったことをきっかけに行政職員から資料の貸出に関する問い合わせが増えていることや、サービスの試行先として図書館資料や調査を必要とする部署を洗い出している様子がわかる。また、横浜市立図書館では「自主研究グループ」と同時期に、1997年から3か年にわたる「図書サービス調査」を実施しており、その中で「市役所職員調査」を実施していた。この調査では、行政職員が個人で図書館を利用する場合や業務に関係して図書館を利用する場合に分けて、その実態を調査しており（200名に協力を依頼した結果、回答数120件、回答率60.0%）、7名の行政職員には具体的なヒアリングも実施している。「庁内情報拠点化事業」は「自主研究」の取組をもとに行政職員のニーズを把握しつつ、こうしたアンケート調査の結果も考慮しながら、構築されていた。

対象部署を限定し、資料の貸出やレファレンスを試行したところ、1998年12月3日から1999年4月27日までに27件の依頼があった。対象部署の選択に際しては“とにかく市の職員の政策立案する部署とか、そういったところの人たちに分かってほしいという意識。＜略＞政策立案するような部署を選んだ。政策局や企画局等。”と図書館員は語っていた。この時の依頼内容としては、データベースを利用したレファレンスや相互貸借による資料の提供、参考資料とデータベースを駆使した人物調査等に関する事項が紹介されており、試行時から様々な依頼が寄せられていた。図書館員はこの試行について“この事業を通して市役所内部での図書館に対する認識を新たにすることができるという感触を得ることができた。^[25]”と述べた。また、行政資料を図書館で収集し整理するという事も試行していたが、「庁内情報拠点化事業」を正式に開始する時には具体的なサービスとしては組み込まれず、今後の方向性として図書館内部で収集、整理方法の検討を続けていくことが提示された。

「自主研修」での検討内容や試行結果をもとに、1999年度から「庁内情報拠点化事業」の運

用を正式に開始した。事業開始の決裁文書の写しには、サービス開始時点の実施事項として、1) 庁内業務に関連した図書館資料の貸し出し、2) 庁内からのレファレンスの受付、回答、3) 業務に関連した資料リストの作成、4) その他各部署との事業協力、の4項目が挙げられていた。現在の「庁内情報拠点化事業」は、1) 図書館資料の貸出、2) レファレンスサービス、3) ブックリストの作成、の3項目を主要なサービスとしており、柱となる部分は事業開始時と変更なく、継続していることがわかった。サービス開始時に設けられている「その他各部署との事業協力」という項目は流動的な内容を指していると予想するが、現在の「庁内情報拠点化事業」で対応していないというわけではない。サービスの案内でも「その他 相談など」と記載しており、何でも問い合わせ可能な状況にはなっている。

横浜市立図書館では最初にサービスを構築する過程で、他都市の調査や行政ニーズの把握に丹念に取り組んでいた。そして、そこからサービスが利用されるための条件を導き、その整備も進めていた。参考文献^[25]から条件整備の要点をまとめたものを表3.5に示すが、サービスの構築前から時間をかけてその土台を固めたため、長期にわたって安定したサービスを提供することができたと考えられる。

表 3.5 市職員に図書館を利用してもらうための条件（サービス検討時）^[25]

利用してもらうための条件	整備した内容
図書館側の対応部署の明確化	- 図書館側の窓口を一本化
インターネットによる蔵書検索のPR*	- 市役所内部でのインターネット利用環境整備にあわせて、PRを促進
受付方法の簡便化	- 特別な書式はあえて設けず電話、FAX、来館、メールで申込可
各部署への資料の配送	- 市庁舎と図書館が離れているため文書集配車で各部署に資料送付

*) 横浜市立図書館では1998年3月からインターネットによる蔵書検索を開始^[26]。

3.5.3. 「図書館協力プログラム」の影響

横浜市立図書館では「庁内情報拠点化事業」より以前から「図書館協力プログラム」という事業を実施していたことは上述したとおりである。この事業は、展示の実施やブックリストという具体的な成果物を通して、図書館機能を目に見える形でアピールしていた。「図書館協力プログラム」は「庁内情報拠点化事業」へと引き継いだため、再度「図書館協力プログラム」の内容を振り返り、事業が与えた影響について分析する。

まずは「図書館協力プログラム」の趣旨を事業概要の文書から抜粋する。

図書館協力プログラム事業概要（趣旨）：「図書館協力プログラムは、図書館の豊富な資

料と調査研究機能を庁内各部局で実施する事業に提供し、積極的に連携を進める事業です。これにより、単独で事業を展開する場合以上の事業効果を図るとともに、調査研究機能をもとにした情報提供という図書館の機能を、内外にアピールすることを目的としています。”

「図書館協力プログラム」の一環として1999年2月に『私の情報探索術～横浜市職員による図書館活用事例と未来への提言』という冊子を刊行しているが、これは“情報入手のヒント集”として、横浜市の職員に図書館員が実際に取材をし、情報入手に関する体験談をまとめたものである。図書館員が自ら図書館の外に出向き、実際に話を聞いて知り得た知見は、図書館員の行政ニーズに対する意識にも大きく影響を及ぼしていた。

事例報告：“このインタビューの過程で、庁内のいくつかの職場で、どのように情報ニーズが生じて、それがどのように解決されているのかを調査することとなったが、これは図書館の運営に大きく参考となるものでもあった。図書館職員は通常、質問等の形で表面化した情報ニーズしか見ていないが、単に受身ではなく、図書館の方から利用する側に出向いていくことによって初めて知ることができる情報ニーズの存在を、改めて認識した。”^[23]

また、当時の状況を知る図書館員からも、「図書館協力プログラム」では図書館員から率先して外部に働きかけていたことに関する発話があった。

図書館員（レファレンス統括担当）：“こっちから、あそこであのイベントがあるからそのイベント会場で配ってくださいというような。積極的というか、頼まれもしないことをやるっていうか、（ブックリストを）作ったのでおいてくださいますかと。頼まれてもいないけれど作っていた。”

「図書館協力プログラム」で作成したブックリストは、一つのテーマについて複数の観点からの資料が解題つきで紹介されており、数十頁の冊子仕立てとなっている。これを作成するのは相当の労力が必要だと予想できるが、実際経験した図書館員は“何回も会議を持って、すごく時間をかけてやっている。”といい、4～5人体制で2～3か月、複数回会議を重ねながら作り上げていったと語っていた。1999年～2005年までの「図書館協力プログラム」実施事業一覧を内部資料より抜粋する（表3.6参照）。

表 3.6 「図書館協力プログラム」実施事業一覧（1997～2005 年）

年度	テーマ	作成資料	連携先*1
1997	児童虐待を考える	ブックリスト 『児童虐待関連文献リスト』 『児童虐待を考える 100 冊』	衛生局 福祉局児童相談所 市民団体 関係学会
1998	新採用職員向けブック リスト	ブックリスト 『自治の風景—行政改革を考える 128 冊』	総務局職員研修部
	ワールドカップ展	—*2	企画局 教育委員会
	環境とは何か	ブックリスト『環境とは何か』	緑政局
	地球温暖化を考える	ブックリスト『地球温暖化を考える』	環境保全局
	情報探索法講座	『私の情報探索術』	総務局職員研修部
1999	新採用職員向けブック リスト	ブックリスト『自治の風景’99—行政の あすを考える 67 冊』	総務局職員研修部
	市議員向けブックリ スト	ブックリスト『吹く風に乗って』	市会事務局調査課
	環境を考える	ブックリスト『水を知る』	下水局
	AIDS 関連事業	—*2	衛生局 AIDS 市民活動センタ ー
2000	新採用職員向けブック リスト	ブックリスト 『自治の風景 2000—行政を考える 85 冊』	総務局職員研修部
	「子ども」を考えるブッ クリスト	ブックリスト『21 世紀の子どものために 子ども—過去・現在・未来』	企画局プロジェクト 推進課
2002	乳幼児向け絵本リスト	ブックリスト『初めて出会う絵本のリス ト わくわく見つけた！』	衛生局健康増進課
	新任係長向けブックリ スト	ブックリスト『先輩係長が選んだ「新任 係長に薦めるこの 1 冊」2003 年版』	総務局職員研修部
2003	市議員向けブックリ スト	ブックリスト『横浜市議員ブックガイ ド 2003』	市会事務局調査課
	新任係長向けブックリ スト	ブックリスト『先輩係長が選んだ「新任 係長に薦めるこの 1 冊」2004 年版』	総務局人材開発課
2004	新任係長向けブックリ スト	ブックリスト『先輩係長が選んだ「新任 係長に薦めるこの 1 冊」2005 年版』	総務局人材開発課
2005	新任係長向けブックリ スト	ブックリスト『先輩係長が選んだ「新任 係長に薦めるこの 1 冊」2006 年版』	総務局人材開発課

*1) 当時の組織名のため、組織再編等より現在の名称とは異なる

*2) 講座や企画展示等の実施

現在の「庁内情報拠点化事業」にもサービス項目としてブックリスト作成が挙げられているが、近年作成されるブックリストは多くても数頁で、簡易な形で構成している場合が多い。これは、図書館側の費やす時間や労力が変化したことも関係していると思われるが、行政側のニーズが変化してきたことにも起因していると考えられる。ブックリストに限らず、行政職員に対する日々のレファレンスでも、できるだけ多くの資料を紹介してほしいという要望よりはむしろ、関係資料を厳選して紹介してほしいという要望の方が多いように感じる。行政職員側の業務に対する効率化への意識が、短時間で欲しい情報だけを手りたいといったニーズになって表れており、そうしたニーズの変化に応じて、サービスも変化しているといえる。

3.5.4. 行政支援サービスの運用

3.5.4.1. 統計データからの分析

図 3.1 は「庁内情報拠点化事業」を 1999 年度に開始してから 2015 年度までの貸出冊数とレファレンス件数をまとめたものである（件数は『横浜市の図書館』の 2000 年版～2016 年版^{[26][102][103][106][117][118][119][120][121][122][123][124][125][126][127][128][129][130][131]}による）。図 3.2 は直近 5 年（2011～2015 年度）の依頼件数をまとめたものである（件数は内部資料による）。1 件の依頼に複数のサービス（例：資料貸出＋レファレンス）が含まれる場合も 1 件で計上している。図 3.3 では 2016 年度の上半期（4～9 月）の「庁内情報拠点化事業」のレファレンスをその内容から「事項調査」、「所蔵調査」、「その他」に 3 つの区分に分けて、それぞれの件数を計上している（件数は内部資料による）。特定の事項に関する事実の調査やあるテーマ・分野に関する資料の紹介等は「事項調査」に含め、具体的な資料の所蔵を調査する場合（貸出希望含め）は「所蔵調査」とした。「その他」には行政職員が業務で住宅地図等を閲覧するために来館する場合、事前に資料を用意しておくといったような、通常の貸出やレファレンスには含まれない行政職員からの依頼を計上した。表 3.7 は 2016 年度の上半期（4～9 月）を対象に「庁内情報拠点化事業」を利用した行政職員の人数を、依頼回数別にまとめたものである。

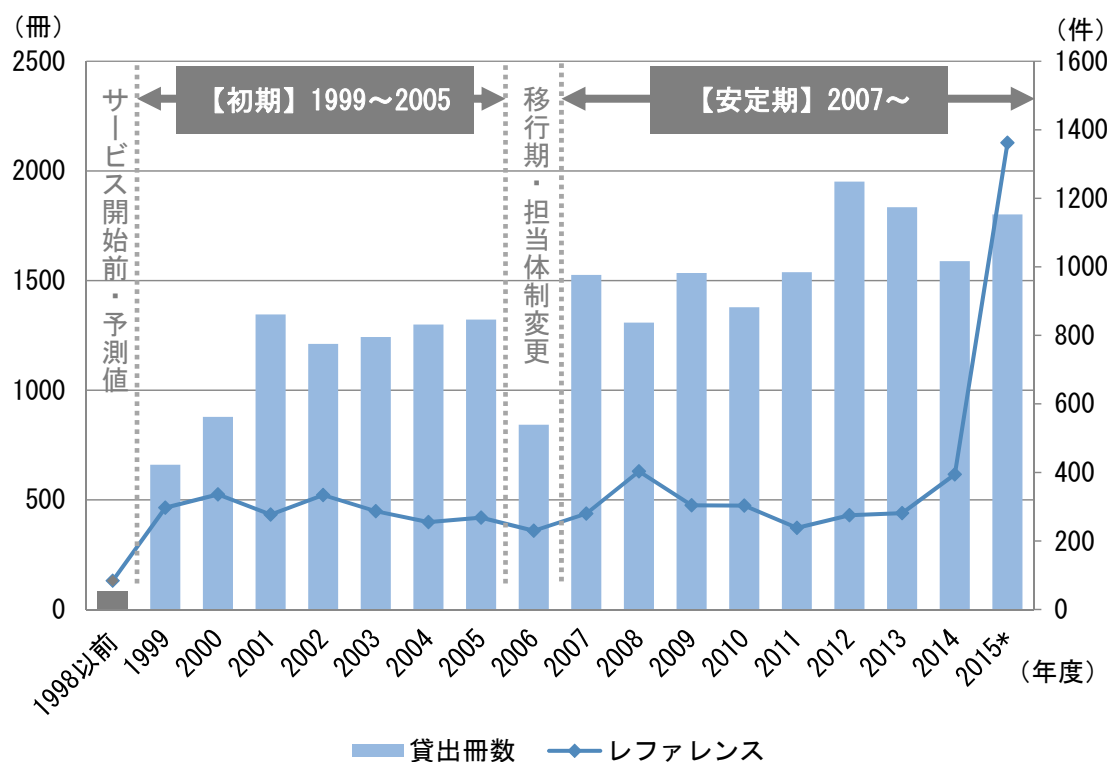


図 3.1 「庁内情報拠点化事業」の貸出冊数・レファレンス件数

*2015 年度からレファレンス件数の算出方法を変更したため前年度までと件数が大きく異なる。

図 3.1 では依頼件数の推移をサービスの構築過程と照らし合わせて確認した。サービスを開始する以前は個人的なつながりによるレファレンスが時々見受けられる程度でその都度対応していたため、1998 年当時の職員数等をもとに 1998 年度以前は 100 件に満たない程度の数だったと予測した。1999 年度から 2005 年度までは企画運営課がサービスの受付窓口だったが流動的な体制がとられていたことから、この時期はサービスや体制を整備している運用の初期段階だったといえる。2006 年度に体制が変更になり、依頼の受付から対応まで事業全般を調査資料課が担当することになった。移行期である 2006 年度は件数の減少が若干見られるが 2007 年度からは 2005 年度ベースまで件数が戻っていることがわかる。2007 年度以降は体制も定着したため、運用の安定期とする。

初期と安定期でそれぞれ 1 年の平均値を算出すると、1999 年度～2005 年度（初期）まではレファレンス件数 293 件、貸出冊数 1,137 冊である。2007 年度から 2014 年度（安定期）まではレファレンス件数 310 件、貸出冊数 1,582 冊である（2015 年度はレファレンス件数の算出方法が異なるため、2014 年度までの平均値を算出）。件数の平均値も 2007 年度以降の方が 2005 年度以前よりも増加傾向にあり、2007 年度以降は緩やかに安定期に入っていることがわかる。

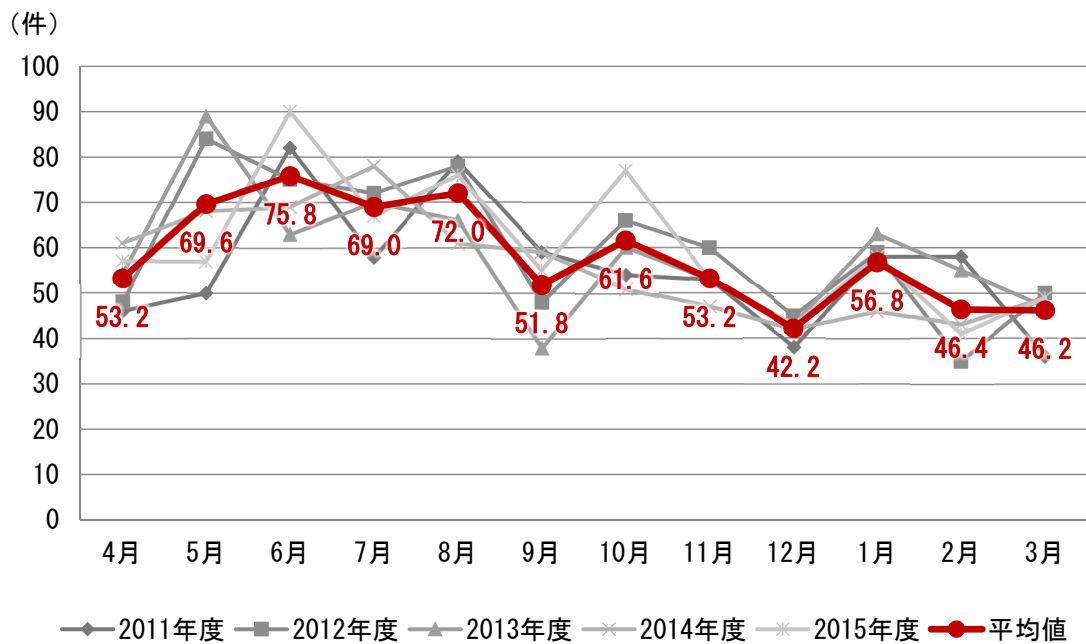


図 3.2 「庁内情報拠点化事業」の依頼件数

図 3.2 は直近 5 年間に於ける年間の依頼件数を月別に表したグラフである。毎年、ほぼ同様の増減を辿っているが、年度当初の 5～8 月が最も件数が伸びている。新年度に異動等で体制が変わり、新しい業務に取り組み始めた時期と重なるため、新たな知識や技術の習得のために「庁内情報拠点化事業」を利用しているケースがあることが予想できる。

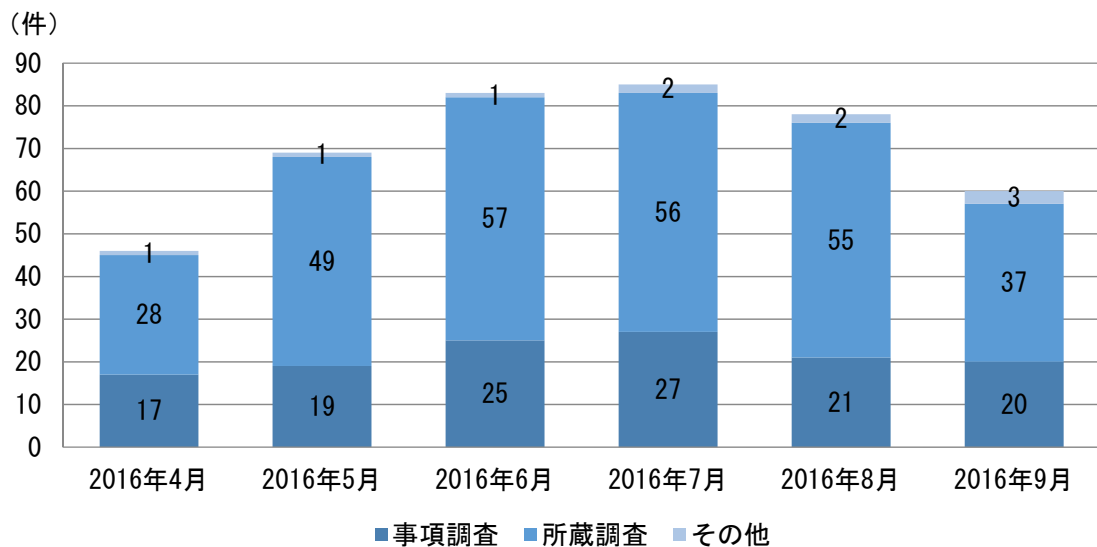


図 3.3 「庁内情報拠点化事業」の調査種別依頼件数（2016 年度上半期）

図 3.3 は、2016 年度上半期に「庁内情報拠点化事業」で受けたレファレンスを事項調査と所蔵調査に分けて算出した結果である。事項調査は毎月平均 21.5 件、所蔵調査は毎月平均 47.0 件程度で推移していた。全体の依頼件数が少ない 4 月、5 月の内訳をみると、実際には所蔵調査の依頼が減少しており、事項調査は大きな増減の変化はないことがわかった。レファレンスの依頼内容としては、事項調査の内容は幅広く、判例や新聞・雑誌記事、人物調査、海外や他都市の事例、地域の歴史、統計調査、特定分野に関する資料等、様々な依頼が蓄積されていた。

表 3.7 依頼回数別利用者数 (2016 年度上半期)

回数	人数	割合
1 回	171 名	70.7%
2 回	39 名	16.1%
3 回	15 名	6.2%
4 回	8 名	3.3%
5 回	3 名	1.2%
6 回	1 名	0.4%
7 回	1 名	0.4%
8 回	2 名	0.8%
9 回	1 名	0.4%
18 回	1 名	0.4%
計	242 名	

2016 年度の上半期 (4~9 月) を対象に「庁内情報拠点化事業」を利用した行政職員は 242 名だった。同期間中に同じ利用者からどの程度利用されているか、利用回数別に利用者数を算出したところ、表 3.7 の結果となった。利用回数が 1 回の職員が最も多く、常連利用者ではない行政職員から利用されていることがわかった。月 1 回以上利用している職員 (表 3.6 で 6 回以上が該当する) は全体の約 2.5% となり、定期的に利用する職員は非常に少なかった。ただ、このデータの対象期間は半年間と短いため、長期的なデータでも確認する必要がある。

3.5.4.2. 行政支援サービスの広報

「庁内情報拠点化事業」を開始した時に図書館が行った広報としては、「各局区の庶務担当課を通じて、外郭団体も含めた各部署への文書およびチラシの配布、全職員に配布される『庁内報』への記事掲載」^[25]と報告されている。その他実施していた、もしくは実施している広報は、庁内イントラネット上における「庁内情報拠点化事業」の案内ページの運用、

市役所全職員への一斉メールによる事業紹介（年一回）、総務局人材開発課による職員研修で事業紹介の広報物配布、行政職員を対象とした図書館の活用に関する研修会の実施と事業紹介等が挙げられる。庁内イントラネット上での広報は常時案内ページを設けている以外に、情報発信する事項があれば随時更新している。2011年度には「満足度など現状把握」「新たなニーズの把握」「事業の広報」という目的のもと、「庁内情報拠点化事業」に関する利用アンケートを実施し、298件の回答を得た。その結果、サービスを知ったきっかけは庁内イントラネットが最も多かった（48名）。常時、サービスの案内を掲げているため、いつでもその案内が確認できるという点で、広報効果は高いといえる。また、庁内イントラネット上の情報発信として毎週レファレンス統括担当班が中心となり、雑誌（一部）の最新号で特集されている記事の情報を提供している。毎週更新するため、庁内イントラネット上のトップ画面で毎週更新した情報が流れ、サービスが稼働していることが行政職員に伝わるように工夫している。

3.5.4.3. 行政支援サービスの運用体制

調査資料課では「庁内情報拠点化事業」に限らず、レファレンスは基本的に課内職員全員が担当する体制をとっている。全員が担当するといっても個人のスキルや技術の水準が異なる中、課として一定水準以上のサービスを担保するために、課内の業務をまとめた総合マニュアルを整備している。マニュアルは毎年更新され、最新の状態が保たれている。「庁内情報拠点化事業」も例にもれずマニュアルが整備されており、「庁内情報拠点化事業」の担当でなくても、どのような対応をすべきか分かるようにしている。

このような組織の体制について、「庁内情報拠点化事業」担当の図書館員は、1)「庁内情報拠点化事業」の依頼件数が多くても、対応できる職員が多い分柔軟に対応することができる、2)手順が整備されているため、多少変則的なことがあっても対応でき、円滑に業務が遂行できる、という2点をメリットとして挙げた。その一方、“(既に)手順になっているものについては、どうしてこういう手順ができたのかといった、手順以上の展開が見えにくくなっているのでは。”と懸念していた。全員体制の日常業務の中に「庁内情報拠点化事業」を組み込んだことで、サービスとしての安定性は確保できているが、行政に特化したノウハウやニーズがその時対応した図書館員個人に蓄積されてしまい、課として体系的に集約できていない点は課題といえる。レファレンスの記録は全館で共有する環境が既に整備されているため、そうした仕組みを活用しつつ、庁内からの依頼を集約し、その傾向や特徴が分析できれば、サービスが発展するための材料になりうると考えられる。

また、図書館員は「庁内情報拠点化事業」の方針や目標が図書館のサービス計画や年度目標等に明示されていない点も、課としてサービスの現状や課題を共有する上での障壁になりうると指摘していた。

図書館員（「庁内情報拠点化事業」担当）：“今の条件の中で最大限できているのかという
と…もうちょっとノウハウ的なものを意識して貯めていくといいのかなと思うところ
はあるし。中々その辺を貯めてどうするのという（難しい）。例えば「庁内情報拠点化事
業」担当の方針があって、目標があって、今年はこういうことができました、というよ
うに中々今の業務はなっていないから、その辺が難しいけど。”

“課題という形だと、こういう事業をしましようということがあって、そこまでいけた
かどうかという点で（それが）見えてくると思う。業務が手順、マニュアル化されてい
るので、（定型業務は円滑に遂行されており）課題があるかどうかという点の共通認識が
しにくい。＜略＞理想像が分からない。”

課題はありつつも、現在の体制でサービスを安定して提供できている。「庁内情報拠点化
事業」担当の図書館員は、“横浜の場合は年限を重ねてきて、かなりの利用が（あって）、皆
さんのところで知れ渡っているの、それは今までのこの課の中で業務をやってきた結果
としてすごく大事だと思う。“と語っており、運用における継続的な積み重ねが利用数の増
加という成果をもたらしたことを実感していた。現在の利用状況に対して、具体的にどの
ように感じているか、インタビュー時のやり取りを示す。

図書館員（調査者）：“何もしなくても、私の感覚としては（件数は）安定している。す
ごく増えるわけではないけれど、すごく減るわけではない。（図書館内部における）図書
館サービスとしては定着しているように感じる。”

図書館員（「庁内情報拠点化事業」担当）：“課の中の業務としては安定していると思う。
外に対する件数が全体の中で安定した数になっているかというと、我々が外に対する大
きなアピールをしていないので、一般的なアピール（広報活動）はしているけれども、
ある程度のポイント的なものをしていないので、件数はある程度伸び率みたいなのは
あるのかもしれない。だけど、それは調べ物という形でくるのではなく、共催の事業
とでくるかもしれないし、ブックリスト的なところでもくるかもしれない。レファレンス
の件数とは違う形にはなるのかもしれない。課内の業務としては十分定着していると思
うし、外への伸び率みたいなのはやりようはあるのかなと思う。”

図書館員（調査者）：“（レファレンスだけでなく、例えば企画事業等で、他の部署と）何
かしらの関わりというのは色んなところでできているので、そこから新しい展開という
伸び代は（私も）あると思う。”

「庁内情報拠点化事業」担当の図書館員は、ニーズや部署を絞った上で図書館から行政部
局へ積極的に働きかければ、「庁内情報拠点化事業」の利用はもっと増えると感じており、
発展性のある事業だと捉えていた。具体的な新たなサービス展開としては、依頼先の行政

部局や業務内容に応じて、サービスをカスタマイズするといった発想をもっていた。

図書館員（「庁内情報拠点化事業」担当）：“行政支援みたいなものは、相手に対してカスタマイズすることができれば、特定の相手に対して一歩踏み込むことができるように思う。だから、ブックリストのようなものであったり、あるいは、図書館から率先して、特定の課や部署に直接声をかけるといった働きかけを行ってもいいのではないか。〈略〉内部（へのサービス）という点で営業の仕様があるというのは面白い。営業をかけてみるということを前提にして、行政支援サービスはどのようなものができるかなということを考えてみると、それはそれで面白いかなと思う。”

「庁内情報拠点化事業」はサービス内容が定まっている定型的なサービスであるが、その型にとらわれず、行政職員のニーズに合わせた形でサービスを構成する機能や仕組みが構築できれば、多様な部局や職種に対して有用なサービスとなりうる。ただし、実現するには、さらにノウハウを蓄積し、多様なニーズにそれぞれ適したサービスの形を追究することが必要だと考える。「庁内情報拠点化事業」を発展させるためには、行政ニーズを全体像で捉えるのではなく、行政部局や業種、業務単位で個々のニーズに細分化し、それぞれに対応する「庁内情報拠点化事業」の形を模索するといった、新たな方向性が提示された。

3.5.5. 行政職員における図書館利用の実態

調査対象者の選出にあたり、1)定期的に利用がある部署の動向を知る、2)司書としての専門性をもつ行政職員のサービス利用の実態を調査する、という2点から分析をするため、前者の視点で議会局所属の職員1名と、政策局所属時に常連利用者だった職員1名、後者の視点では、司書から行政部局に異動し、現在は行政職として働く職員1名を選出し、半構造化インタビューを実施した。3名とも「庁内情報拠点化事業」では資料の貸出や新聞・雑誌のコピー、レファレンス等を利用している。利用頻度は様々だが、全員月数回～年数回程度利用している。

インタビュー結果をもとに、行政職員が「庁内情報拠点化事業」をどのように利用しているかを記述する。

3.5.5.1. 行政支援サービスを利用した動機

「庁内情報拠点化事業」を始めて知ったきっかけや利用した動機について尋ねたところ、2名はサービスの広報を目にしたことがきっかけだったと述べた。司書職だった行政職員は図書館の機能・サービスを知っていたため、自身が必要だと判断した場合に利用していた。

2008～2011年頃にレファレンスで利用したのが最初だったと思うと語った行政職員は、当時の意識について次のように話した。

行政職員：“(何らかの調査に関して) 多分手に負えなくなったからだと思う。〈略〉どこまで何を調べてくれるのか全くわからなかった。とりあえず、「何かあったら、御困りでしたらご相談ください」と書かれていたのと思うので、それで相談してみようかなと思ってやった。どんな成果物がくるか全くわからないけれど、とりあえずやってみたら何かプラスになればいいかなという程度だった。”

手に負えなくなった状況で依頼しているということは、この状況下で図書館が課題解決を支援することができれば「庁内情報拠点化事業」の効果は一層高く認識されることになる。期待が全くない状態だからこそ、成果物に対する評価がそのまま事業に対する評価として根付き、それ以降の利用にも影響を及ぼすと考えられる。この時の結果に関して、強い印象は残っていないようだったが、それ以降も利用を続けたということから、図書館の対応は一定の満足を与えることができたと思われる。

3.5.5.2. 行政支援サービスの利点・行政職員間による口コミ

「庁内情報拠点化事業」の利点としては、依頼者のニーズに合わせたサービスを提供していることや、迅速にエビデンスが入手できること、結果だけでなく調査プロセスも提示していることが挙げられた。

行政職員：“オーダーの時間に合わせた形で何かしらを提供するという仕組みになっているのがすごく使いやすい。”

行政職員：“調査部門とか政策立案部門なんかは、この制度について知っていれば〈略〉素早く迅速に裏付けのあるデータがとれるとか、そういったメリットが一番強いかなと(思う)”

行政職員；“(調べた結果) これだけ送りますということではなくて、こういう風に調べた結果、こういうのはあったけど、こういうのはありませんでしたというような、プロセスをちゃんと書いて戻してもらえるので、それはなかったんだというようなことが納得できる。”

こうした利点を実感した行政職員は、自身の経験からこのサービスが有用であるということを知っているため、口コミをするときも“お急ぎだったら時間の許す範囲での調査をしてくれる”と補足したり、相手の所属部署によって、サービスがどのように役に立つのかということを言い換えて伝えてくれていた。単にサービス内容を伝えるだけではなく、各部署の業務でどのように役に立つのかという具体性を含んだ広報となっているため、広報効果は高いと考えられる。紹介した時の相手の反応は“「知ってますよ」と言われるよ

りも、「そんな機能があったんですか」という反応の方がどちらかというとい多い“と語っており、口コミによって相手に新たな図書館機能の発見をもたらしていることがわかった。

また、司書職を経験した行政職員はどのような業務に「庁内情報拠点化事業」が有用かを自身の経験上すぐ判断できるため、必要な場合はすぐ図書館に依頼をしていた。「庁内情報拠点化事業」を利用すると、短時間で多くの関係資料・情報を収集することができる。そのことを他の行政職員から聞かれることもあるようだが、サービスの成果物（関連資料、記事のコピー、レファレンスの回答等）を見せた上で口コミをすると、サービスの有用性に対してより強い印象を与えることができると考える。

行政職員：「他の行政職員から、なんでそんなに短時間でこれだけの情報をもってこることができたのかと聞かれたので「それは中央図書館にやってもらっているから、自分で調べたんじゃない」って言うと、衝撃を受けてました。」

また、司書職を経験した行政職員に「庁内情報拠点化事業」がどの程度知られていると思うか尋ねたところ、まだ知らない人ばかりだといいい、「9割方知らない」と感じていた。口コミ等でサービスは広がっているようだが、行政内部ではまだサービスが定着していない様子が確認できた。

3.5.5.3. 情報収集方法・レファレンスに期待する効果

「横浜市議会事務局の組織、事務分掌等に関する規程」第3条に、議会局政策調査課の事務分掌として「市の施策等に関する情報の収集及び分析並びに調査研究に関すること。」^[132]とある。議会局所属のインタビュー対象者は、政策調査課で議員からの調査依頼に対応しているが、議員依頼調査の件数は2014年度が390件、2015年度が292件である。これは1ヵ月に約20～30件の調査を処理していることになる。図書館と違って、所蔵調査のような依頼は少ないと予想すると、この件数の事項調査を処理するのは大変な労力を必要とすることになる。議会局の行政職員はインターネットを調査の足がかりとしてGoogleで検索し、他自治体や国のWebサイトを確認するほか、個人のブログ等であっても有効な情報があれば、検索を繰り返して調査しているという。よく利用するWebサイトとしては「政府統計の総合窓口 e-Stat」^[133]を挙げていた。

行政職員は議員依頼調査の際、主に1) “自分としてはどこから手をつけたらいいのか、全く手がでない場合”，2) “(議員からの依頼が) 網羅的な～、特徴的な～、最新の～、という場合” に「庁内情報拠点化事業」を活用していると語っていた。具体的な発話を次にしめす。

行政職員：“海外の取組って調べにくいんですよ。論文とか、英語になってしまうので。〈略〉日本のどこかが調べた海外の事例とかがないと、うち（議会局）では（調査）できないっていうのと、何をもっていいとするのか、というところで（難しい）。横浜市の社会状況を政治の仕組みとか違う中で、安易に良いと言ってしまっているものか、そういったようなものを客観的に見れるような判断をしていただけると助かる。”

「庁内情報拠点化事業」に期待しているのは、情報の“客観性”と“公的な価値判断”であり、「特徴的な…」、「最新の…」、「最良の…」というように、全体と比較して秀でている判断が公的かつ客観的になされている情報を必要としていることがわかった。また、その条件で情報を探すことに対して、司書の専門性にも期待していた。

以前、政策局に所属していた行政職員は、行政部局や区役所が政策立案するためのデータ提供や分析等において後方から支援する業務に携わっていたという。政策局政策課は横浜市の政策研究誌として『調査季報』を刊行しているが、その173号^[134]の編集後記にて「庁内情報拠点化事業」への謝辞が掲載されている。図書館にこうした声が届く機会は少ないため、雑誌の刊行当時、調査資料課内でも紹介され、この事業が本当に役に立っているんだということを図書館員は実感することができた。行政職員は、企画や広報、政策支援等の職務では新しいものを作るという側面が強く、継続的に情報収集をする必要があるという点で「庁内情報拠点化事業」は有用であると述べた。さらに情報収集方法の一つとして、他自治体や他組織に直接問い合わせをすることについて、次のように述べた。

行政職員：“色んな業務を他都市に聞くことは、他都市のやり方をして、他都市並みにやっておけばいいという発想が根底にはあると思うんですが〈略〉他都市ではどこもやっていないことをやろうと思っても、他都市に聞いても何も意味がない。やろうとしている人は色んなところから、行政とは関係ないところかもしれないし、色んな分野の情報から自分の業務につないで新しいものを創造するみたいなことを、横浜市は他都市よりも多いと思う。一つはそういうときに「庁内情報拠点化事業」のような機能があれば役に立つと思う。”

3.5.5.4. 行政内部における司書の専門性がもたらす効果

インタビュー対象者の内、司書職を経験した行政職員は、「庁内情報拠点化事業」を活用しながら、司書の専門性を発揮させることで資料や情報をもつ力を引き出し、従来の業務がより豊かなものになるように工夫していた様子が見られた。

司書職を経験した行政職員は、判例が“（事件や事故が起こった場合）その後の対応策を検討するための有効な資料”だといい、事件や事故を防ぐという場面で、判例から注意点や確認すべき点を読み取って、施設へ指導や助言をする上で参考にしていた。この職員

がその部署に配属されるまで、こうした判例の使い方はされていなかったという。さらに、この行政職員は、「庁内情報拠点化事業」で取りよせた情報はまず自分の目で確認し、必要な情報だけを抽出してから、他の職員に渡していた。

行政職員：“借りれますよだけだと、ふーん、で終わるが、実際に何か自分で困っていることとか<略>口だけじゃなくて、成果物が手に渡ることによって「庁内情報拠点化事業」の便利さが本当の意味で伝わるかなというのはある。”

“(自分のように依頼者と図書館の) 経由地点が一個ないと、中々(難しい)。全ての事情が分かって図書館も検索しているものじゃないから。依頼者のところである程度加工しないといけないだろうね。”

司書職を経験した行政職員が他の職員と図書館の間に立つことで、職員のニーズと図書館の回答を上手く整合させて、提供していた。自分のように、行政職員のニーズと「庁内情報拠点化事業」を上手くつなげることができるユーザーを育てることができれば、「庁内情報拠点化事業」の利用者も増加し、事業自体が洗練されるのではないかと語っていた。情報リテラシーが優れた行政職員を育成することができれば、行政部局と図書館の連携を推進することにもなりうると考えられる。

3.5.6. 蔵書の構築・活用における行政部局への新たな取組

蔵書の構築と活用といった 2 つの側面から、図書館と行政部局の間に新たな効果を創出している事業を紹介する。

3.5.6.1. 市職員からの寄贈資料の活用

「庁内情報拠点化事業」の検討時に、行政資料を図書館で収集できるように整備することが今後の課題とされていたが、現在、横浜市では「横浜市広報印刷物等取扱要領」（平成 21 年 9 月制定，平成 25 年 8 月改正）の第 7 条，「横浜市広報印刷物等取扱細目」（平成 21 年 9 月制定，平成 25 年 8 月改正）の第 4 において，広報印刷物等を作成した場合は図書館にも送付することが定められている。このような規則の整備とともに，横浜市立図書館では 2010 年度から横浜市職員に対しても寄贈を呼び掛ける取組を実施している。

寄贈する場合は，横浜市役所の市庁舎内及び市役所近隣の施設に設置した「寄贈図書ボックス」に不要になった図書を入れるだけである。図書の受入に関しては図書館に一任してもらうことになっており，庁内で不要になった図書や雑誌が大量にある場合は別途相談してもらうように案内をしている。寄贈してほしい資料の一覧には「職場で使った専門書，雑誌」「横浜市に関する郷土資料や行政資料」等といった項目も挙げており，行政職員ならではの専門的な資料や地域資料を効率的に収集する仕組みを整えている。図書館年報

[103][128][129][130][131]と内部資料より、横浜市職員からの寄贈冊数を図3.4に示す。

「庁内情報拠点化事業」の検討時から行政資料の収集は課題として挙げられていたが、それを寄贈業務に組みこむことによって、行政職員側の不要な資料を図書館の蔵書として有効に活用する仕組みが構築されている。図書館の蔵書になれば「庁内情報拠点化事業」を通じて他の部署や職員にも提供することができ、蔵書の充実という点で市民サービスも向上する。

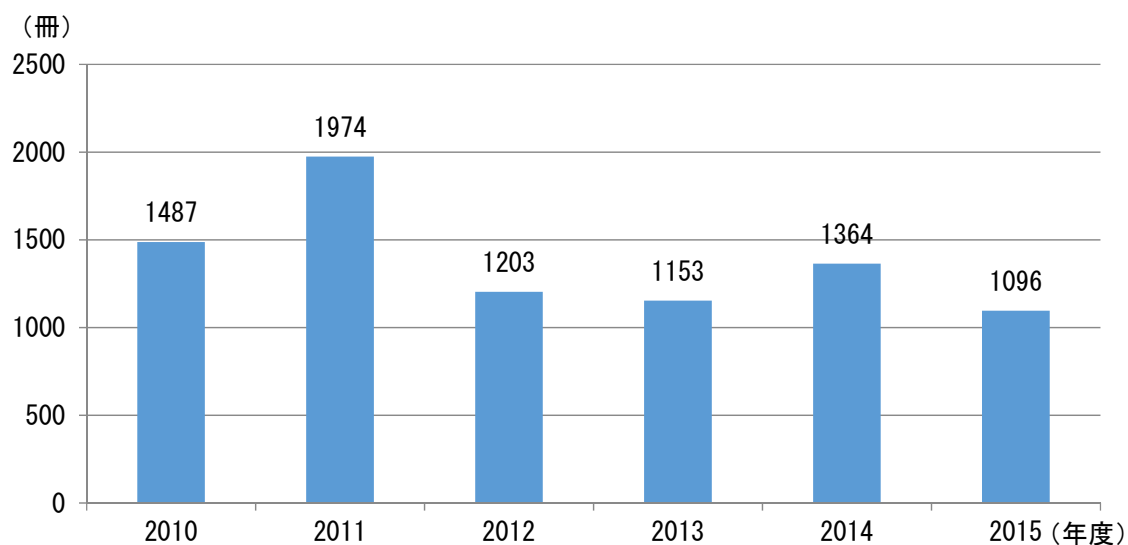


図 3.4 市職員からの寄贈冊数

3.5.6.2. デジタルアーカイブ活用研修の実施

横浜市立図書館では図書館で所蔵する貴重資料や地図、浮世絵、写真等をデジタル化し、デジタルアーカイブ「都市横浜の記憶」^[135]上で公開している。「都市横浜の記憶」は古い行政資料や統計、郷土の歴史に関する資料、地図、地域の写真、絵葉書等、様々な資料を収録しており^[136]、「庁内情報拠点化事業」のレファレンスでも度々活用している。また、区役所等から図書館へグッズや冊子に昔の浮世絵や絵葉書を掲載したいという相談が寄せられる場合も「都市横浜の記憶」に収録されている資料や画像を紹介し、使用申請の手続きを案内している。図書館の所蔵資料が地域の事業に活用されることは、図書館と行政部局の事業に相乗効果を生み出しているといえる

そこで図書館では「都市横浜の記憶」の利活用を促進するため、庁内イントラネット上で受講できるe-ラーニングプログラムを作成し、2016年度から提供を開始した。内容は『都市横浜の記憶』の概要及び収録資料(図書)紹介(約10分)、「収録資料(画像)紹介(約10分)」、「収録資料をさがす(約5分)」の3つのプログラムで構成されている。横浜市職員であれば職員専用のポータルからいつでも受講可能である。

今まで収録資料の二次利用を広報することはあっても、行政職員を対象に「都市横浜の記憶」自体の利用を促すような取組はあまりされなかった。行政職員向けの図書館研修では紹介しているが、研修に参加する職員は職員全体からするとほんの一部であり、市職員は誰でも受講できるという点で e-ラーニングプログラムは有効であると考えられる。このように、様々な手段で新しいことに取り組み、その知見と経験を蓄積していくことが継続的な事業の見直しをもたらすといえる。

3.5.7. 行政支援サービスの構築過程

今までの分析結果を踏まえ、横浜市立図書館における行政支援サービスの構築過程を時系列に沿って概観する。これを図式化したものを図 3.5 に示す。

企画運営課長は行政側に事業の連携について潜在的ニーズがあることに気づき、サービス課で実施する定例の展示会を他部局・他組織と連携するように提案した。連携によって、図書館では蔵書の充実や文献リストの作成という成果が得られた。一連の事業は市民や関係各所で大きな話題となり、これが成功をおさめたことで、図書館は庁内に対する連携・協力事業を「図書館協力プログラム」と名付け事業化することにした。

一方、企画運営課では新図書館の整備のため動いていたが、結局計画は膠着し、新図書館は整備されなかった。新図書館の整備事業を担当していた企画運営課の図書館員はその経験をきっかけに、市役所における図書館の認知度を向上させるための方策として行政支援サービスの実施を提案した。サービス実施に向けて 1 年間検討した後、資料の貸出とレファレンス、図書館協力プログラムも一緒にした形で「庁内情報拠点化事業」を開始した。

「図書館協力プログラム」と「庁内情報拠点化事業」はどちらも図書館の有用性を伝えるという同じ目的を掲げており、それぞれが図書館から行政部局・行政職員側に対して積極的に働きかけ、行政ニーズを開拓していた。図書館協力プログラムは文献リストという具体的な成果物を作成し、蔵書の活用を重視した事業展開を行っていた。「庁内情報拠点化事業」を担当する図書館員は、行政職である課長を“外の目”だと意識し、課内に対してもサービスが利用されている状況を意識的に見せるようにしていた。「庁内情報拠点化事業」は、行政職員にサービスを利用してもらうことで、図書館が「施策・業務に有効」であることを実感してもらうように努めており、そうした着実な取組が行政職員間で広まった結果、徐々にサービスが利用されるようになっていた。

なお、構築過程のフェーズは、「図書館協力プログラム」が始まった時期を【萌芽期】、「庁内情報拠点化事業」を検討していた時期を【構築】、「庁内情報拠点化事業」が開始してから企画運営課が窓口だった時期を【運用】の初期、依頼の受付から対応まで調査資料課が担当になった初年度を移行期、翌年度からは【運用】の安定期と表した。サービス開始から現在に至るまで、図書館では担当や体制の変化も生じていたが、長期にわたって継続的にサービスを作り変え、マニュアル等を整備することでサービスの安定性を確保していた。

(時系列)

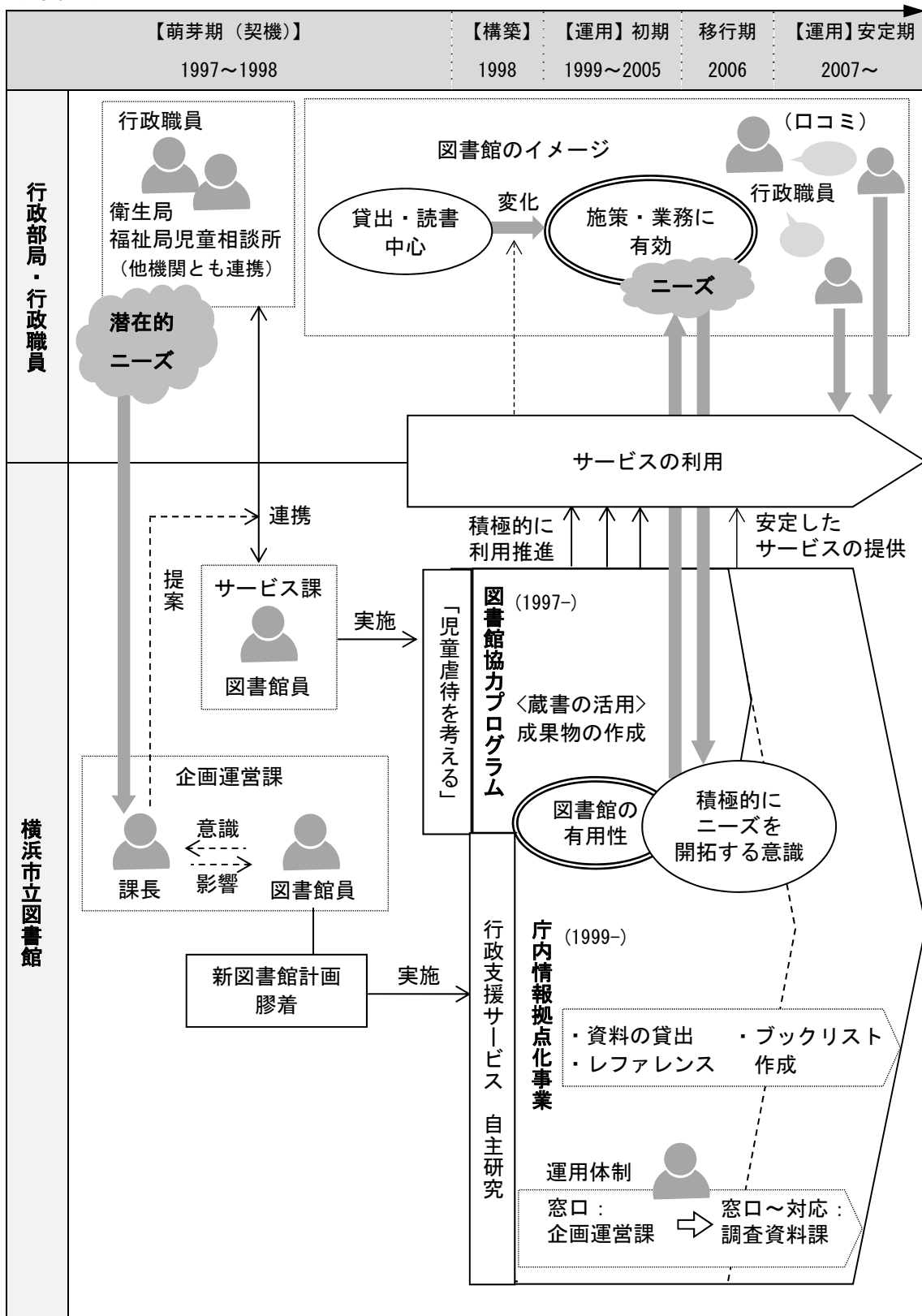


図 3.5 横浜国立図書館における行政支援サービスの構築過程

4章 行政支援サービス構築過程における成功要因

田原市図書館と横浜市立図書館における行政支援サービスの事例を分析した結果、双方の館で行政支援サービスが積極的に実施できている要因として、1)継続的な行政ニーズの把握とサービスへの反映、2)安定したサービスを提供するための運用体制の確保、3)行政ニーズに的確に応える司書の専門性、の3点が挙げられる。

4.1. 継続的な行政ニーズの把握とサービスへの反映

田原市図書館では、行政支援サービスの具体的なサービス内容や申込みの様式は図書館員が中心となって決めていた。図書館員はそれらを決めるにあたり、個別に対応していた行政職員の依頼内容や行政職員へのアンケート結果等をもとに、できるだけ行政ニーズを把握することに努めていた。田原市図書館ではサービス開始後もサービス内容やマニュアルの見直しを行っており、ニーズに即したサービスを提供しようとする強い姿勢が伺える。また、図書館長は俯瞰した視点からサービスを捉え、政策推進課の職員に行政支援サービスについて意見を聞くことで、行政支援サービスに自治体の課題解決という側面を付与していた。

一方、横浜市立図書館の場合、企画運営課が行政支援サービスの立ち上げを主導したが、企画運営課は本来図書館の管理運営や事業の企画調整などを担当する部署であるため、配属される職員もカウンターやレファレンス等の図書館業務には従事しない。司書職の職員も配属されるため、図書館業務の経験がある職員ももちろん在籍はしているが、田原市のように日常的な図書館業務の中でニーズを把握することは難しいと思われる。この体制は、一見デメリットのように思えるが、当時の企画運営課長は長年行政職として勤務してきた人物であり、企画運営課は業務的にも行政職の職員と関わりをもつことが多い環境にある。そのため、通常の図書館業務では見えてこないような、行政ニーズを集めることができたのではないだろうか。さらに横浜市ではサービスの試行を通して、行政職員からの意見を聞き、それをサービスの構築にも反映させていた。

田原市と横浜市では状況や手法は異なりつつも、サービスの構築時点から積極的に行政ニーズを把握することに努め、継続的にサービスを作り変えた点が共通しているといえる。サービスの枠組みを作って終わるのではなく、ニーズの把握、サービスの提供、サービスの改善の3点がうまく循環したため、ニーズに即したサービスを提供することができ、行政職員の利用を推進していた。

4.2. 安定したサービスを提供するための運用体制の確保

田原市図書館は2012年度に行政支援サービスを開始した後、2015年度に依頼が大幅に増加しているが(図2.4参照)、その要因の一つに、行政支援サービス担当以外の図書館員にも行政支援サービスの受付を周知したことが挙げられる。詳細は田原市図書館の分析結果

で記述しているが、つまり、行政職員からの問い合わせに対して全職員が対応できる体制を築いたため、いつ問い合わせがあっても確実にサービスの案内ができるようになった。また、議会図書室との連携でも、担当となる図書館員を1名任命することで議会図書室との連携を緊密にしていた。

同様のことは横浜市立図書館でも確認できる。行政支援サービスを所管している調査資料課では、課内全職員でレファレンス業務を担当しているため、行政支援サービスのレファレンスも区別なく全職員で担当することになる。そのための課内マニュアルは整備されており、毎年更新もされる。また、行政支援サービス全体を見渡し、定型外の依頼や相談にも対応できるように、行政支援サービス担当者も任命されている。

安定したサービスを提供するためには、いつでも、だれでも同じ対応ができる体制を築く必要があり、そういった面で田原市と横浜市は共通しているといえる。また、議会図書室との連携のように特定の協力体制をとる場合は、その関係性が安定するまではあえて担当を任命した方がニーズやノウハウを一か所に集めることができると考えられる。

横浜市の場合は問い合わせへの対応だけでなく、レファレンス等のサービスも全員体制で行うようにしているため、マニュアルは詳細に作り込んでいる。同じ水準のサービスを引き継いでいく上で、マニュアルの整備は非常に重要だといえる。横浜市立図書館では企画運営課から調査資料課に業務が移管されているが、内部資料を確認すると、企画運営課が担当していた頃からマニュアルを整備していたことがわかった。横浜市立図書館で長期的に安定したサービスを提供できているのは、運用体制が変わってもサービスが維持できるように課を超えてマニュアルを引き継ぎ、整備を続けてきたからだと考えられる。

4.3. 行政ニーズに的確に応える司書の専門性

本研究では、行政支援サービスを利用している行政職員側へのインタビューを実施したが、現状のサービスの質に関しては田原市と横浜市の行政職員ともに満足していた。

田原市の場合は、展示の魅せ方や関連資料の選定等に対して満足に感じているという意見が寄せられた。田原市図書館における行政支援サービスの種類別依頼件数(図 2.5 参照)を見ると、PR 展示の依頼が最も多い。サービス内容に設定されているということは、展示に対する潜在的なニーズが高いということを示唆している。司書が見抜いていたといえる。特に司書の専門性として「魅せ方」を追究される機会はあまりないが、司書が展示のテーマに関して資料と展示物を関連付けてレイアウトすることができるのは、資料についての知識と関連するキーワードという点で司書の専門性が活かされているからである。多くの知識や情報の蓄積があれば、様々な情報や事象を結び付けることができるため、知識を魅せるという能力も新たな司書の専門性とみなすことができる。

横浜市の場合は、ニーズに合った形でレファレンスの回答を得ることができる点に満足しているという意見があった。依頼者のニーズとは、依頼から回答までの迅速性や、調査

における専門性の深さのことを指している。行政職員からのレファレンスの場合、「〇月〇日までに回答してほしい。」といったように、締切日が指定されているケースが度々あるが、そうした場合は依頼内容と締切日までの日数を勘案して、日数に応じた回答を提供することになる。司書の専門性として高い調査能力を備えているに越したことはないが、「できるだけ早く」といった即時性が必要とされる依頼もある。求める情報を素早く回答してほしいというニーズに対しては、従来の調査能力だけでなく期限や依頼内容に応じた柔軟な調整力が必要となる。

職種や業務が多様な分、行政職員には多様なニーズがあると考えられるため、資料の選定やレファレンスといった基本的な司書の専門性を示す能力はもちろん、通常の図書館業務ではあまり意識しないような能力が行政ニーズを満たすことにもなりうる。その上で、多様なニーズを満たすためには何が求められているのかということ、的確に判断して、それに応じたサービスを提供することが行政支援サービスでは重要だと考える。

5章 行政支援サービスの今後の展望

本研究ではサービスの契機から運用までの段階を対象に、積極的に行政支援サービスに取り組んでいる図書館 2 館の構築過程を明らかにすることができた。サービスを構築する背景には、図書館における行政ニーズの把握が、継続的なサービスの改善をもたらし、その結果、行政職員の利用を推進していたことがわかった。また、行政連携に関するニーズが開拓されたことで、既存の行政支援サービスの役割や機能が拡充している様子も確認できた。

行政支援サービスを構築した公共図書館が今後さらに複雑化する行政ニーズを的確に捉え、サービスを発展させていくことが、行政支援サービス全体の今後の発展に寄与することになると考える。そうした行政ニーズに基づき、図書館と行政部局の関わりが支援から連携に拡充する様子を描くことができれば、公共図書館の新しい役割と新たに獲得される図書館員の高度な専門性を明らかにすることができると思う。

以上の課題に対して今後更なる調査を進め、日本における行政支援サービスの確立の一助としたい。

謝辞

本研究を進めるにあたり、小泉公乃先生には研究の方向付けからテーマ設定、論文執筆までのあらゆる面において、丁寧かつ熱心なご指導を賜りました。緑川信之先生には随所で貴重なご助言をいただき、研究を見つめ直すきっかけを与えて下さいました。二年間にわたって、本研究に取り組むことができたのは、両先生のおかげです。心から感謝申し上げます。また、研究科の同期や小泉研究室、小野寺・緑川合同研究会の皆様とともに研究に励む日々は楽しく、多くの刺激を得ることができました。職場の皆様にも様々な場面で支えていただきました。お世話になった皆様に深く感謝いたします。

最後に、本研究の調査では、田原市図書館及び田原市職員の皆様、横浜市立図書館及び横浜市職員の皆様、関係者の皆様には多大なるご協力を頂きました。本研究の主旨をご理解の上、ご協力いただき、誠にありがとうございました。

注・引用文献

- [1] 地方分権改革有識者会議. 個性を活かし自立した地方をつくる: 地方分権改革の総括と展望. 内閣府, 2014-06, 50p.
http://www.cao.go.jp/bunken-suishin/doc/260624_soukatsutotenbou-honbun.pdf, (参照 2016-12-31).
- [2] “地方分権の推進に関する大綱方針”. 内閣府.
<http://www.cao.go.jp/bunken-suishin/doc/941225bunken-taikou.pdf>, (参照 2016-12-31).
- [3] 文部科学省. “公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準”. 文部科学省.
http://www.mext.go.jp/a_menu/sports/dokusyo/hourei/cont_001/009.htm, (参照 2017-01-12).
- [4] “3 地域の課題解決能力・政策立案能力を高める”. 図書館による町村ルネサンスLプラン 21. 日本図書館協会町村図書館活動推進委員会編. 社団法人日本図書館協会, 2001-07, p. 12-13.
- [5] 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. 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. 2005-01, 76p. http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/houkoku/05091401/all.pdf, (参照 2017-01-01).
- [6] これからの図書館の在り方検討協力者会議. これからの図書館像: 地域を支える情報拠点をめざして(報告). 2006-03, 94p.
http://warp.ndl.go.jp/info:ndl.jp/pid/286794/www.mext.go.jp/b_menu/houdou/18/04/06032701/009.pdf, (参照 2017-01-01).
- [7] 文部科学省. “図書館の設置及び運営上の望ましい基準”. 文部科学省. http://www.mext.go.jp/a_menu/01_1/08052911/1282451.htm, (参照 2017-01-12)
- [8] “行政支援”. 図書館ハンドブック. 日本図書館協会図書館ハンドブック編集委員会編. 第6版補訂2版, 日本図書館協会, 2016-09, p. 109.
- [9] 齊藤誠一. 特集, 自治体図書館とまちづくりの可能性: 自治体図書館の可能性, 地域活性化の情報拠点として. 地域政策研究. 2010-09, (52), p. 12-15.
- [10] 糸賀雅児. 特集, 生涯学習の拠点“図書館”のいまとこれから: 図書館はまちづくりを支える情報拠点, 地域活性化の情報拠点として. 市政. 2011-12, 60(12), p. 18-20.
- [11] 全国公共図書館協議会編. 公立図書館における課題解決支援サービスに関する実態調査報告書. 2015-03, 91p.
<http://www.library.metro.tokyo.jp/Portals/0/zenkouto/pdf/2014a11.pdf>, (参照 2017-01-01).
- [12] 全国公共図書館協議会編. 公立図書館における課題解決支援サービスに関する報告書. 2016-03, 68p.
<http://www.library.metro.tokyo.jp/Portals/0/zenkouto/pdf/2015a11.pdf>, (参照 2017-01-05).
- [13] 桑原芳哉. “行政支援サービス”. 課題解決型サービスの創造と展開. 大串夏身編. 青弓社, 2008, p. 187-205.
- [14] 日置将之. 行政支援に関する文献の紹介. 大阪府立図書館紀要. 2007-03, (36), p. 16-22. <https://www.library.pref.osaka.jp/uploaded/attachment/468.pdf>, (参照 2017-01-05).
- [15] 池谷岩夫. “行政に役立つ図書館をめざして”. 参考業務. 伊藤松彦編. 白石書店,

- 1980-08, p. 89-96, (図書館学教育資料集成, 5).
- [16] 徐有珍. 日野市立図書館市政図書室における地方行政資料サービス. 日本図書館情報学会誌. 2011, 57(3), p. 71-87.
- [17] 戸室幸治. 地域資料・情報サービスの本格的な展開を: 公共図書館の中核的サービスに位置付けるために(上). みんなの図書館. 2010-09, (401), p. 30-46.
- [18] 戸室幸治. 地域資料・情報サービスの本格的な展開を: 公共図書館の中核的サービスに位置付けるために(下). みんなの図書館. 2010-10, (402), p. 45-56.
- [19] 小野仁. 公立図書館における行政情報サービス: 地方自治体における役割を中心に. 愛知淑徳大学大学院文化創造研究科紀要. 2016-03, (3), p. 31-45.
<http://hdl.handle.net/10638/5815>, (参照 2016-01-03).
- [20] 斎藤誠一. 特集, :レファレンス!もう一歩前へ-法律・行政情報への手ほどき: 図書館による行政支援サービスの積極的な展開を!. みんなの図書館. 2006-01, (345), p. 21-27.
- [21] 桑原芳哉. 特集, 政令指定都市の図書館: 横浜市立図書館の課題と試み. 図書館雑誌. 1999-02, 93(2), p. 102-103.
- [22] 桑原芳哉. 特集, 図書館員のためのステップアップ専門講座(第35回): 庁内への資料提供・事業協力, 横浜市立図書館「庁内情報拠点化事業」について. 図書館雑誌. 2000-11, 94(11), p. 914-916.
- [23] 桐原真哉. 横浜市立図書館における庁内協力事業: 図書館協力プログラム、図書館の庁内情報事業拠点化事業について. 図書館評論. 2000-06, (41), p. 30-40.
- [24] 桑原芳哉. “横浜市中央図書館-庁内情報拠点化事業-について”. 平成12年度関東地区公共図書館協議会研究集会報告書. 関東地区公共図書館協議会事務局編. 関東地区公共図書館協議会事務局, 2001-03, p. 4-6.
- [25] 桑原芳哉. 特集, 「蔵書」を武器にする: 横浜市立図書館「庁内情報拠点化事業」における事業の経過と資料提供・レファレンスの現状について. 現代の図書館. 2001-12, 39(4), p. 198-204.
- [26] 横浜市中央図書館企画運営課編. 横浜市の図書館2016: 横浜市立図書館年報. 横浜市中央図書館企画運営課, 2016-07, 48p.
- [27] 情報サービス課. 政策立案支援サービスの展開と広報. 都立図書館報. 2003, (152), p. 10.
- [28] “2.3 政策立案支援サービス”. 東京都立中央図書館三十年史. 東京都立中央図書館編. 東京都立中央図書館, 2003-03, p. 37.
- [29] 高橋美矢子. 東京都立中央図書館の行政支援サービス: れふあれんす三題噺(その85) 東京都立中央図書館の巻. 図書館雑誌. 2002-03, 96(03), p. 182-183.
- [30] 島上智司, 戸倉信昭. 庁内レファレンスの事例から: れふあれんす三題噺(その125) 大阪市立中央図書館の巻. 図書館雑誌. 2005-12, 99(12), p. 850-851.
- [31] 村上昇. “行政レファレンスサービスの実施について 丸亀市立中央図書館(香川県)”. 2005年度(平成17年度)公立図書館におけるレファレンスサービスに関する報告書. 全国公共図書館協議会編. 全国公共図書館協議会, 2006-03, p. 51. http://www.library.metro.tokyo.jp/Portals/0/15/pdf/r05_chap2-3.pdf, (参照 2017-01-05).
- [32] 網浜聖子. “行政支援サービスの拠点「県庁内図書室」鳥取県・県庁内図書室”. 2005年度(平成17年度)公立図書館におけるレファレンスサービスに関する報告書. 全国公共図書館協議会編. 全国公共図書館協議会, 2006-03, p. 50. http://www.library.metro.tokyo.jp/Portals/0/15/pdf/r05_chap2-3.pdf, (参照

2017-01-05).

[33] 網浜聖子. 特集, 地域に役立つ図書館政策とは: 「知の拠点」づくりへ, 鳥取県・県庁内図書室の誕生とその後. みんなの図書館. 2006-10, (354), p. 2-6.

[34] 小林隆志, 網浜聖子, 松田啓代. 図書館の活用法を伝授します!!-鳥取県立図書館の実践から: 図書館は公務員・教職員の情報リテラシー向上に寄与できるか?. 現代の図書館. 2007-12, 45(4), p. 198-204.

[35] 網浜聖子. 県政の知の拠点をめざして: 鳥取県・県庁内図書室. 図書館界. 2008-09, 60(3), p. 206-208. <http://ci.nii.ac.jp/lognavi?name=nels&lang=ja&type=pdf&id=ART0009576107>, (参照 2017-01-05).

[36] 日置将之. 特集, 図書館を、PR する。: 大阪府立図書館の政策立案支援サービスについて, 行政部局に対する図書館の PR. みんなの図書館. 2006-08, (352), p. 21-29.

[37] 大仙市立大曲図書館

佐々木一陽. “大仙市立大曲図書館における行政ビジネス支援サービスの取組”. 公立図書館における課題解決支援サービスに関する報告書. 全国公共図書館協議会編. 全国公共図書館協議会, 2016-03, p. 42-43.

<http://www.library.metro.tokyo.jp/Portals/0/zenkouto/pdf/2015a11.pdf>, (参照 2017-01-05).

[38] 上杉朋子. “豊中市立図書館における行政支援サービスの取組”. 公立図書館における課題解決支援サービスに関する報告書. 全国公共図書館協議会編. 全国公共図書館協議会, 2016-03, p. 50-51.

<http://www.library.metro.tokyo.jp/Portals/0/zenkouto/pdf/2015a11.pdf>, (参照 2017-01-05).

[39] “行政支援”. 大分県立図書館.

<http://library.pref.oita.jp/kento/reference/assistance/government/>, (参照 2017-01-05).

[40] 日置将之. 大阪府立図書館における政策立案支援サービスの現状について. 大阪府立図書館紀要. 2008-03, (37), p. 44-49.

<https://www.library.pref.osaka.jp/uploaded/attachment/456.pdf>, (参照 2017-01-04).

[41] 徳森耕太郎. 大阪府立図書館における政策立案支援サービスの現状と事例について. 大阪府立図書館紀要. 2011-03, (40), p. 48-58.

<https://www.library.pref.osaka.jp/uploaded/attachment/423.pdf>, (参照 2017-01-04).

[42] 高萩綾子, 木下厚美. 大阪府立図書館における政策立案支援サービスの満足度調査報告: 平成 23 年度満足度調査とサービスの現状について. 大阪府立図書館紀要. 2013-10, (42), p. 1-25. <https://www.library.pref.osaka.jp/uploaded/attachment/822.pdf>, (参照 2017-01-04).

[43] 鬼倉正敏. 特集, 自治体の中の図書館: 図書館による行政資料提供の現状と課題, 「公立図書館の行政資料および自治体への図書館サービス実態調査」中間報告. みんなの図書館. 1994, (211), p. 19-40.

[44] 鬼倉正敏. 特集, 自治体の中の図書館: 自治体職員の図書館利用実態, 「自治体職員の図書館利用調査」中間報告. みんなの図書館. 1994, (211), p. 41-52.

[45] 根本彰ほか. “1.2.3 地域資料の定義”. 地域資料入門. 三多摩郷土資料研究会編. 日本図書館協会, 1999-04, p. 17-19, (図書館員選書, 14).

[46] 竹田芳則. 地域資料サービス. カレントアウェアネス. 2015-03, (323), p. 22-26. <http://current.ndl.go.jp/ca1846>, (参照 2017-01-01).

- [47] 国立国会図書館関西館図書館協力課編. 地域資料に関する調査研究. 国立国会図書館, 2008-03, 図書館調査研究リポート No. 9, 201p. <http://current.ndl.go.jp/report/no9>, (参照 2017-01-01).
- [48] 相宗大督. 公立図書館における住民との協働による地域資料サービスの構築. カレントアウェアネス. 2016-06, (328), p. 15-21. <http://current.ndl.go.jp/ca1876>, (参照 2017-01-04).
- [49] 是枝英子. 特集, 地方自治を巡る動きと図書館: 行政資料提供と図書館の役割. みんなの図書館. 1997-12, (248), p. 16-20.
- [50] 池谷岩夫. 特集, 行政資料の流通と図書館: 日野市立図書館市政図書室の活動, 行政に対するサービスと行政資料の公開. 図書館雑誌. 1980-03, 74(3), p. 114-116.
- [51] 若林康子. “公共図書館における行政資料の収集と提供-日野市の場合-”. 情報公開と図書館: 官庁・行政資料の収集と利用. 図書館フォーラム編. 図書館フォーラム, 1989-11, p. 24-34.
- [52] 藤沢和男. 特集, 自治体の中の図書館: 日野市立図書館市政図書室の行政情報サービス. みんなの図書館. 1994-11, (211), p. 5-11.
- [53] 藤沢和男. 特集, 行政情報と住民参加: 市立図書館における行政情報サービス. 住民と自治. 1994-11, (379), p. 15-18.
- [54] 清水ゆかり. 特集, 図書館員のためのステップアップ専門講座(第55回): 地域資料の収集と提供, 日野市立図書館市政図書室の実践から. 図書館雑誌. 2002-12, 96(12), p. 945-947.
- [55] 清水ゆかり, 波多野幸, 金子有季. 「市役所の図書室」のレファレンス: れふぁれんす三題噺(その114) 日野市立図書館市政図書室の巻. 図書館雑誌. 2004-10, 98(10), p. 738-739.
- [56] 根本 彰. 公立図書館における行政レファレンスサービスの可能性: 日野市立図書館市政図書室での調査に基づいて. 公共図書館サービスの展開と情報基盤形成. 2001, p. 81-90.
- [57] 砂川雄一. 特集, 図書館サービスの拡大と深化: 行政に対する資料・情報サービス, IV. 矮少化への批判とサービスのひろがり. 図書館界. 1982-05, 34(1), p. 115-120.
- [58] 井上明彦. 特集, 使える議会図書室とは: 都道府県・政令市・県庁所在市調査 レファレンス機能の強化、公立・専門図書館との連携カギ. 日経グローバル. 2015-02, (261), p. 10-21.
- [59] 早稲田大学マニフェスト研究所議会改革調査部会. “議会図書室アンケート 2015 調査結果”. 早稲田大学マニフェスト研究所. http://www.maniken.jp/gikai/gikaitosho2015_1.pdf, (参照 2017-01-06).
- [60] 塚田洋. 地方議会図書室に明日はあるか: 都道府県議会図書室を例に. カレントアウェアネス. 2013-06, (316), p. 6-9. <http://current.ndl.go.jp/ca1794>, (参照 2017-01-06).
- [61] 川名ゆうじ. 小特集, 議会図書室の可能性: 地方議員の求める議会図書室像, 議会図書室を図書館のランチに. 図書館雑誌. 2016-08, 110(8), p. 471-473.
- [62] 江藤俊昭. “住民に有効な情報を創り出す議会図書室・行政資料室・公立図書館”. 議会改革の第2ステージ: 信頼される議会づくりへ. ぎょうせい, 2016-09, p. 235-251.
- [63] 江藤俊昭. “公共空間としての公立図書館を創り出す”. 議会改革の第2ステージ: 信頼される議会づくりへ. ぎょうせい, 2016-09, p. 252-262.
- [64] 渡邊斉志. “7 政策立案能力を向上させるための文献調査方法とは”. 先進事例でよくわかる 議会事務局はここまでする!. 議会事務局研究会. 高沖秀宣編. 佐久間重嘉,

p. 31-35.

[65]塚田洋. 小特集, 議会図書室の可能性: 議会図書室整備のすゝめ. 図書館雑誌. 2016-08, 110(8), p. 468-470.

[66]西尾恵一. 小特集, 議会図書室の可能性: 政策立案支援サービスの現状と課題. 図書館雑誌. 2016-08, 110(8), p. 478-479.

[67]加藤憲祐. 小特集, 議会図書室の可能性: 三重県議会図書室の取り組み, 二元代表制における議員の政策立案支援に向けて. 図書館雑誌. 2016-08, 110(8), p. 474-475.

[68]吉田利宏. “3 議会図書室は地域との連携を”. 地方議会のズレの構造. 三省堂, 2016-07, p. 151-158.

[69]鳥羽市議会. “プレスリリース: 三重県立図書館及び鳥羽市立図書館と鳥羽市議会図書室との連携開始について”. 鳥羽市. 2013-08-09.

https://www.city.toba.mie.jp/gikai-shomu/documents/h25_8pressrelease.pdf, (参照 2017-01-06).

[70] ”第5章他機関との連携”. 公立図書館における協力貸出・相互貸借と他機関との連携に関する実態調査報告書. 全国公共図書館協議会, 2011-03, p. 55-59.

http://www.library.metro.tokyo.jp/Portals/0/15/pdf/2010_all.pdf, (参照 2017-01-06).

[71] Eisenhardt, Kathleen M. . Building Theories from Case Study Research. The Academy of Management Review. 1989-10, 14(4), p. 532-550. <http://www.jstor.org/stable/258557>, (参照 2016-01-06).

[72] イン, ロバート K.; 近藤公彦. 新装版ケース・スタディの方法. 第2版, 千倉書房, 2011-08, 204p.

[73] Yin, Robert K. Case Study Research: Design and Methods. 5th ed., SAGE Publications, 2013, 312p., (Applied Social Research Methods).

[74] “田原市の概要”. 田原市.

<http://www.city.tahara.aichi.jp/seisaku/tokei/1002340.html>, (参照 2016-12-03).

[75] “田原市の沿革”. 田原市.

<http://www.city.tahara.aichi.jp/seisaku/profile/1001447.html>, (参照 2016-12-02).

[76] 天野良枝, 河合美奈子. “第5章 元気はいたつ便(田原市中央図書館の取組み)”. 地域活性化志向の公共図書館における経営に関する調査研究. 国立国会図書館, 2014, p. 101-133, (図書館調査研究レポート, No. 15).

<http://dl.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/8649952/1>, (参照 2016-12-03).

[77] “お散歩e本”. 田原市図書館.

http://www2.city.tahara.aichi.jp/section/library/info/osanpo_ehon.html, (参照 2016-12-03).

[78] 豊田高広. 特集, 図書館実践(サービス)の最前線 6: 成熟期にして転換期, 田原市図書館の実践. 図書館界. 2012, 64(3), p. 206-211.

[79] “2 働き・子育ての世代”. まち*ほん: 田原市生涯読書振興計画. 田原市図書館編. 平成27年度~平成31年度, 田原市, 2015-08, p. 19-20.

<http://www2.city.tahara.aichi.jp/section/library/pdf/shogaidokusho1508.pdf>, (参照 2016-12-29).

[80] “特集展示 田原の地域ブランドについて考えてみよう『農畜水産物のブランド化』”. 田原市図書館.

<http://www2.city.tahara.aichi.jp/section/library/info/brand1208.html> (参照 2016-12-10).

- [81] 田原市図書館. 図書館における資料収集・情報発信の取組について. 2012-07-31. <http://www2.city.tahara.aichi.jp/section/library/pdf/brand1208.pdf>, (参照 2016-12-10).
- [82] “フェリー鳥羽伊良湖航路存続への取り組み”. 田原市. <http://warp.da.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/1152646/www.city.tahara.aichi.jp/section/library/info/isetobaten.html>, 国立国会図書館のインターネット資料収集保存事業 (WARP) が2010年8月1日付で保存したページ, (参照 2016-12-10).
- [83] かけがえのないもの 鳥羽伊良湖航路の存続を. 広報たはら. 2010-08, (671). p. 4. http://www.city.tahara.aichi.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/000/213/tahara100801.pdf, (参照 2016-12-10).
- [84] 市政の話題, 鳥羽伊良湖航路 存続へ 2 県 2 市による行政支援の方向性固まる. 広報たはら. 2010-09, (673). p. 6. http://www.city.tahara.aichi.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/000/215/tahara100901.pdf, (参照 2016-12-10).
- [85] 鳥羽伊良湖航路の「これから」. 広報たはら. 2010-10, (675). p. 2-3. http://www.city.tahara.aichi.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/000/217/tahara101001.pdf, (参照 2016-12-10).
- [86] 市政の話題, フェリー鳥羽伊良湖航路 新体制で船出!. 広報たはら. 2010-11, (677). p. 7. http://www.city.tahara.aichi.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/000/219/tahara101101.pdf, (参照 2016-12-10).
- [87] かけがえのないもの 鳥羽伊良湖航路存続に向けて;その存続に向けて. 広報たはら. 2010-07, (669). p. 2-3. http://www.city.tahara.aichi.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/000/211/tahara100701.pdf, (参照 2016-12-10).
- [88] 市政の話題, 鳥羽伊良湖航路の存続に向け関係者一丸で取り組みを. 広報たはら. 2010-05, (665), p. 5. http://www.city.tahara.aichi.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/000/207/tahara100501.pdf, (参照 2016-12-10).
- [89] 市政の話題, 2010年を振り返る田原市10大ニュース. 広報たはら. 2011-01, (681). p. 7. http://www.city.tahara.aichi.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/000/174/tahara110101.pdf, (参照 2016-12-10).
- [90] 豊田高広. 特集, 観光と図書館: 図書館は課題“共有”を支援する, 「再発見!鳥羽⇄伊良湖フェリー展」の試み. みんなの図書館. 2010, (404), p. 18-22.
- [91] 伊勢湾航路と歴史を再発見: 田原と鳥羽の両図書館; 模型や資料並べかかわり紹介: 「フェリー展」始まる. 東愛知新聞 (朝刊), 2010-07-08.
- [92] “企画展『再発見!鳥羽⇄伊良湖フェリー展』: 三重県鳥羽市立図書館との共同企画”. 田原市図書館. <http://warp.da.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/1152646/www.city.tahara.aichi.jp/section/library/info/isetobaten.html>, (参照 2016-12-14). 国立国会図書館のインターネット資料収集保存事業 (WARP) が2010年8月1日付で保存したページ
- [93] “再発見!鳥羽⇄伊良湖フェリー展『伊勢鳥羽を知る～交通編』”. 田原市図書館. 2010-07.

<http://www2.city.tahara.aichi.jp/section/library/pdf/pathfinder/isetobakotsu.pdf>, (参照 2016-12-14).

[94] “田原市新聞記事見出しデータベース”. 田原市図書館.
<http://library.city.tahara.aichi.jp/csp/opw/LOC/LOCTHROPWSRCHKIJI.CSP> (参照 2016-12-19).

[95] 田原市図書館. 田原市中央図書館: 田原市の暮らしと未来を創造する知識と情報の中心施設として. 改訂, 田原市教育委員会, 2010, [10]p.

[96] “「図書館づくり勉強会 2013 ひだか」報告書: 豊田高広氏講演資料”. (高知県) 日高村立図書館.
http://www.kochinet.ed.jp/hidaka-v/library_new/130120_houkokusyo.pdf, (参照 2016-12-25).

[97] 田原市図書館. 田原市図書館: 図書館事業年報 (平成 27 年度). 田原市図書館, 2016-06, 31p. <http://www2.city.tahara.aichi.jp/section/library/pdf/nenpo/2015nenpo.pdf>, (参照 2016-12-28).

[98] 豊田高広. “地域情報の収集と行政支援サービス事例研究: 行政支援から行政・議会連携へ, 田原市図書館の実践”. 平成 28 年度図書館地区別 (北日本) 研修. 山形市, 2016-11-17, 文部科学省. 2018.

[99] 横浜市. “人口ニュース”. 横浜市統計ポータルサイト.
<http://www.city.yokohama.lg.jp/ex/stat/jinko/news-j.html>, (参照 2017-01-09).

[100] 横浜市立図書館. “横浜市立図書館の管理運営”. 横浜市立図書館.
<http://www.city.yokohama.lg.jp/kyoiku/library/kanriunei/>, (参照 2017-01-09).

[101] “6 市区町村立図書館の蔵書冊数”. 図書館年鑑 2016. 日本図書館協会図書館年鑑編集委員会編. 日本図書館協会, 2016-07, p. 313-315.

[102] 横浜市中央図書館編. 横浜市の図書館 2000: 横浜市立図書館概要. 横浜市中央図書館, 2000-07, 40p.

[103] 横浜市中央図書館企画運営課編. 横浜市の図書館 2015: 横浜市立図書館年報. 横浜市中央図書館企画運営課, 2015-07, 52p.
<http://www.city.yokohama.lg.jp/kyoiku/library/gaiyou/2015/tosyokannennpou2015.pdf>, (参照 2017-01-09).

[104] 横浜市教育委員会事務局, 横浜市中央図書館企画運営課[編]. 横浜市立図書館アクションプラン: 市民サービスの向上を目指して. 横浜市立図書館, 2011-01, 14p.
<http://www.city.yokohama.lg.jp/kyoiku/library/unei/actionplan.pdf>, (参照 2017-01-09).

[105] 横浜市教育委員会事務局, 横浜市中央図書館企画運営課[編]. 横浜市立図書館アクションプラン: 市民の読書活動を支える地域の情報拠点を目指して. 横浜市立図書館, 2015-03, 14p. <http://www.city.yokohama.lg.jp/kyoiku/library/unei/actionplan2.pdf>, (参照 2017-01-09).

[106] 横浜市中央図書館企画運営課編. 横浜市の図書館 2010: 横浜市立図書館年報. 横浜市中央図書館企画運営課, 2010-07, 62p.
<http://www.city.yokohama.lg.jp/kyoiku/library/gaiyou/2010.pdf>, (参照 2017-01-09).

[107] 松村千秋. 特集, もっと! アピールする図書館-集会・文化事業を考える: ぐうたら司書文化事業悔恨記, 「児童虐待を考える」展示会の顛末. みんなの図書館. 1998-03, (251), p. 27-35.

[108] 吉田倫子. <解説> 「児童虐待を考える」一連の行事について. みんなの図書館.

1998-03, (251), p. 36-37.

[109] “図書館協力プログラム”. 横浜市の図書館: 横浜市立図書館概要’98. 横浜市中央図書館編. 横浜市中央図書館, 1998-07, p. 6-7.

[110] 男沢和彦. 市民の利用 情報で映す 図書館「児童虐待考える」. 毎日新聞. 1997-12-07, 朝刊, 横浜版, p. 27.

[111] 貝田尚重. 市立図書館が児童虐待テーマに「展示会」: 行政課題を踏まえた情報提供めざす—横浜. 地方行政. 1997-12-11, p. 8.

[112] “図書館協力プログラム”. 横浜市の図書館: 横浜市立図書館概要’99. 横浜市中央図書館編. 横浜市中央図書館, 1999-07, p. 6-7.

[113] 内部資料, 派遣研修及び自主研究グループの報告・発表会実施要領. 横浜市, [1999].

[114] “IV 主な事業”. ゆめはま 2010 プラン: 基本計画. 横浜市企画局編. 横浜市企画局, 1994-12, p. 124.

[115] “III 主な事業”. ゆめはま 2010 プラン: 5 か年計画 (1997~2001). 横浜市企画局編. 横浜市企画局, 1997-5 p. 75.

[116] 葉袋秀樹. “自治体職員に図書館利用を勧めよう”. 公立図書館司書のための仕事の技術 10 か条: 中堅職員のために. 図書館情報大学葉袋研究室, 1996-12, p. 58-59.

[117] 横浜市中央図書館編. 横浜市の図書館: 横浜市立図書館概要 ’98. 横浜市中央図書館, 1998, 39p.

[118] 横浜市中央図書館編. 横浜市の図書館: 横浜市立図書館概要 ’99. 横浜市中央図書館, 1999, 40p.

[119] 横浜市中央図書館編. 横浜市の図書館 2001: 横浜市立図書館概要. 横浜市中央図書館, 2001-07, 23p.

[120] 横浜市中央図書館編. 横浜市の図書館 2002: 横浜市立図書館概要. 横浜市中央図書館, 2002-07, 23p.

[121] 横浜市中央図書館編. 横浜市の図書館 2003: 横浜市立図書館概要. 横浜市中央図書館, 2003-07, 23p.

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kyoiku/library/gaiyou/gaiyou2003.html>, (参照 2017-01-09).

[122] 横浜市中央図書館編. 横浜市の図書館 2004: 横浜市立図書館概要. 横浜市中央図書館, 2004-07, 24p.

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kyoiku/library/gaiyou/gaiyou2004.html>, (参照 2017-01-09).

[123] 横浜市中央図書館編. 横浜市の図書館 2005: 横浜市立図書館概要. 横浜市中央図書館, 2005-07, 28p.

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kyoiku/library/gaiyou/gaiyou2005.html>, (参照 2017-01-09).

[124] 横浜市中央図書館編. 横浜市の図書館 2006: 横浜市立図書館年報. 横浜市中央図書館, 2006-07, 62p.

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kyoiku/library/gaiyou/gaiyou2006.html.html>, (参照 2017-01-09).

[125] 横浜市中央図書館編. 横浜市の図書館 2007: 横浜市立図書館年報. 横浜市中央図書館, 2007-07, 61p.

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kyoiku/library/gaiyou/gaiyou2007.html>, (参照 2017-01-09).

[126] 横浜市中央図書館企画運営課編. 横浜市の図書館 2008: 横浜市立図書館年報. 横浜

市中央図書館企画運営課, 2008-07, 62p.
<http://www.city.yokohama.lg.jp/kyoiku/library/gaiyou/gaiyou2008.html>, (参照 2017-01-09).

[127] 横浜市中央図書館企画運営課編. 横浜市の図書館 2009: 横浜市立図書館年報. 横浜市中央図書館企画運営課, 2009-07, 62p.
<http://www.city.yokohama.lg.jp/kyoiku/library/gaiyou/2009.pdf>, (参照 2017-01-09).

[128] 横浜市中央図書館企画運営課編. 横浜市の図書館 2011: 横浜市立図書館年報. 横浜市中央図書館企画運営課, 2011-07, 62p.
<http://www.city.yokohama.lg.jp/kyoiku/library/gaiyou/2011/2011.pdf>, (参照 2017-01-09).

[129] 横浜市中央図書館企画運営課編. 横浜市の図書館 2012: 横浜市立図書館年報. 横浜市中央図書館企画運営課, 2012-07, 64p.
<http://www.city.yokohama.lg.jp/kyoiku/library/gaiyou/2012/2012.pdf>, (参照 2017-01-09).

[130] 横浜市中央図書館企画運営課編. 横浜市の図書館 2013: 横浜市立図書館年報. 横浜市中央図書館企画運営課, 2013-07, 64p.
<http://www.city.yokohama.lg.jp/kyoiku/library/gaiyou/2013/2013-all.pdf>, (参照 2017-01-09).

[131] 横浜市中央図書館企画運営課編. 横浜市の図書館 2014: 横浜市立図書館年報. 横浜市中央図書館企画運営課, 2014-07, 56p.
<http://www.city.yokohama.lg.jp/kyoiku/library/gaiyou/2014/2014all.pdf>, (参照 2017-01-09).

[132] 横浜市. “横浜市議会事務局の組織、事務分掌等に関する規程”. 横浜市例規集.
http://www.city.yokohama.lg.jp/ex/reiki/reiki_honbun/g202RG00000075.html, (参照 2017-01-11).

[133] 総務省統計局. “e-Stat”. 政府統計の総合窓口.
<https://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/eStatTopPortal.do>, (参照 2017-01-11).

[134] 横浜市政策局政策課. 編集後記: 横浜の政策力. 調査季報. 2013-11, (173), p.112.
<http://www.city.yokohama.lg.jp/seisaku/seisaku/chousa/kihou/173/kihou-173-111-112pdf.pdf>, (参照 2017-01-11).

[135] 横浜市立図書館. “都市横浜の記憶”. 横浜市立図書館デジタルアーカイブ.
<https://www.lib.city.yokohama.lg.jp/Archive/>, (参照 2017-01-11).

[136] 横浜市立図書館. “デジタルアーカイブ都市横浜の記憶”. 横浜市立図書館.
<http://www.city.yokohama.lg.jp/kyoiku/library/digitalarchive/>, (参照 2017-01-11).