

地域の情報ハブとしての図書館

—課題解決型の図書館を目指して—

平成17年1月28日

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

目次

はじめに	1
要約	4
1. 背景	4
2. 様々なネットワークを有機的に結合した重層的なネットワークの形成	4
3. 新しいサービスとしての課題解決型公共図書館における情報提供イメージ	5
4. 想定される地域課題の抽出	5
5. 地域において必要な情報基盤整備のための取組	7
6. 実証実験	7
7. 今後の展望	8
第1章 本研究会の背景と目的	9
1. 本研究会の背景	10
(1) 本研究会設置にあたって	10
(2) 高まる地域の期待の背景	11
(3) 電子自治体の推進	12
(4) 公共図書館の要素	13
(5) 海外における公共図書館の位置づけ	13
2. 本研究会の目的	14
(1) 課題解決型の公共図書館へ	14
(2) 地域の情報拠点としての公共図書館	14
第2章 公共図書館のネットワークの現状	16
1. 調査研究の対象と範囲	17
(1) 検討対象とする「図書館」	17
(2) 公共図書館情報ネットワークの考え方	18
2. 公共図書館の特長	19
(1) 公共図書館が保有する情報資産	19
(2) 司書によるレファレンスや情報検索機能—利用者問合せに対する文献調査機能	20
3. 国内及び海外の公共図書館の先進事例	21
(1) 国内公共図書館の先進事例の調査方法	21
(2) 国内公共図書館の先進事例サンプル調査の傾向	22
(3) 海外公共図書館の先進事例の調査方法	23
(4) 海外公共図書館の先進事例サンプル調査の傾向	23
4. 先進事例の整理・分析	23
(1) 先進事例からの所見	23
(2) 公共図書館が提供する主なメニュー	24
(3) 公共図書館の今後の方向性	25
第3章 公共図書館に期待される取組課題と課題の利用イメージ	26
1. 取組課題の抽出	27

(1) 取組課題の抽出方法・抽出基準	27
(2) 取組課題の評価結果	28
2. 取組課題実現のための利用イメージの枠組	28
(1) 利用イメージ検討における主要機関	28
(2) 利用イメージにおける主要業務	30
3. 取組課題候補Ⅰ：ビジネス支援	31
(1) 課題実施の意義と背景	31
(2) 詳細課題一覧	32
(3) 主要詳細課題に関する具体的利用イメージー起業・創業支援	32
(4) 公共図書館の役割と効果	34
4. 取組課題候補Ⅱ：行政情報提供	36
(1) 課題実施の意義と背景	36
(2) 詳細課題一覧	37
(3) 公共図書館の役割と効果	37
5. 取組課題候補Ⅲ：医療関連情報提供	37
(1) 課題実施の意義と背景	37
(2) 詳細課題一覧	38
(3) 主要詳細課題に関する具体的利用イメージー治療法に関する情報収集支援	39
(4) 公共図書館の役割と効果	40
6. 取組課題候補Ⅳ：法務情報提供	42
(1) 課題実施の意義と背景	42
(2) 詳細課題一覧	42
(3) 公共図書館の役割と効果	43
7. 取組課題候補Ⅴ：学校教育支援・子育て支援	43
(1) 課題実施の意義と背景	43
(2) 詳細課題一覧	44
(3) 主要詳細課題に関する具体的利用イメージー教員教材作成支援	45
(4) 公共図書館の役割と効果	46
8. 取組課題候補Ⅵ：地域情報提供・地域文化発信	48
(1) 課題実施の意義と背景	48
(2) 詳細課題一覧	49
(3) 公共図書館の役割と効果	50
第4章 取組課題への対応施策	51
1. 対応施策が具備すべき業務要件及びサービス要件	52
(1) 取組課題実現のための業務要件及びサービス要件	52
(2) 業務要件及びサービス要件の取りまとめ	53
2. サービス要件及び業務要件実現のためのシステム機能概要	54
(1) 公共図書館情報ネットワークが目指すシステム全体像	54
(2) 個別システムの機能概要	56

3. 実証実験の取組	64
(1) 実証実験実施の背景と目的	64
(2) 実証実験における検証項目	64
第5章 今後の展望	67
1. 本研究会の目的の達成状況と今後の課題	68
おわりに	71
巻末資料	72
1. 調査研究の実施方法	72
(1) 調査研究会の設置	72
(2) 研究会実施概要	72
2. 国内及び海外の公共図書館における先進事例一覧	73
(1) 国内先進事例一覧	73
(2) 海外先進事例一覧	75

図表目次

図 1 有機的に結合されたネットワークの概念図	19
図 2 公共図書館の保有する資料群	21
図 3 公共図書館の利用イメージの基本枠組	31
図 4 課題解決型の公共図書館における情報提供イメージ図	55
図 5 システム化要件検討の全体枠組イメージ	56
図 6 資料横断検索システムの利用イメージ図	57
図 7 他施設・他機関と連携した情報連携システムの利用イメージ	60
表 1 起業・創業支援の問合せにおける情報源の例	35
表 2 がん治療の問合せにおける情報源の例	41
表 3 教員からの教材作成のための問合せにおける情報源の例	47
表 4 ネットワーク要素で区分した取組課題利用イメージの実現要件一覧	53
表 5 資料横断検索システムの機能要件	57
表 6 レファレンス事例データベース(課題別レファレンス機能含む)の機能要件	60

はじめに

内閣府経済財政諮問会議が打ち出した「骨太の方針」では、21世紀型経済・社会制度を確立する一環として、安心・安定した社会の実現に向け、地域・地方の自立を目指すことがうたわれている¹。更に、「豊かな生活とセーフティーネットを充実するために」の表題の下では、「地方自立・活性化プログラム～地方ができることは地方に」という、同趣旨のプログラムも掲げられている。

これらの方針やプログラムが目指すところは、地域の活性化、個性ある地方の発展、「美しい日本」の維持・創造にあると言ってよいだろう。このような日本社会を実現させるための国民的基盤として、一人ひとりの人間力向上及び「公共心²」涵養に向けて、生涯学習の今日的な意義や重要性があらためて見直されている。

今後、地域の自立性・自主性が尊重されるにともなって、地域住民のライフスタイルや価値観を反映するよう、地域社会の在り方も変容を迫られている。そこでは、多様な地域の課題に対し、住民自らが関わりその解決に貢献することで、地域住民としてのアイデンティティを見出す可能性が高まると考えられる。そうした地域が解決すべき具体的な課題として、総務省では、①少子・高齢化の進展、②災害の発生、治安の悪化、③地域文化の衰退、④デジタル・ディバイドの拡大、⑤地域雇用の減少、⑥地方財政の悪化、等をあげている³。

一方、「e-Japan 戦略 II」(平成 15 年 7 月 2 日 IT 戦略本部決定)に掲げられている「次世代情報通信基盤の整備」等を具体的に展開するため、総務省では、地域における学校、図書館、公民館、役所・役場等の施設を高速ネットワークで結ぶことを構想している。これが実現すれば、地域イントラネット基盤施設整備事業等を通じて地域公共ネットワークの全国的な普及が推進されることになる。

こうしたなかにあって、全国に設置されている公立図書館は、地域社会における情報蓄積及び情報発信の拠点として、地域公共ネットワークに積極的に参画することが期待されている。更には、インターネットによる情報収集や e ラーニングの普及に見られるように、生涯学習においても ICT⁴の活用の可能性が広がりつつあることから、公立図書館には、地域住民の多様な生涯学習活動を推進していくうえで、主要な担い手となることも求められている。

このような文脈においてあらためて公立図書館の役割をとらえ直してみると、自立した個人の育成と公共心を共有する市民社会を効率的・効果的に実現していくことが、その役割の一つに位置づけられるのである。すなわち、地域の自立を促す21世紀型社会にあって、「知」を循環させる拠点として、多種多様な資料や情報が集積する公立図書館を“ハブ”とした地域公共ネットワーク整備が必要不可欠なものとなる。

¹ 平成 15 年 10 月 24 日に内閣に地域再生本部が設置され、地域経済の活性化と地域雇用の創造を、地域が主体となって取り組めるように各種政策が推進されている。

² 国や社会の問題を自分自身の問題として考え、国家・社会の形成に主体的・積極的に行動するという意識。(出典:平成 15 年 3 月 20 日付け中央教育審議会答申)

³ (出典)総務省「地域における情報化の推進に関する検討会」第2回検討会資料(平成 16 年 2 月 27 日開催)

⁴ Information and Communication Technology:ICT。従来、IT (Information Technology) という用語が使われているが、本報告書では、情報活用において利用者間のコミュニケーションやネットワークの重要性を考慮し、欧米諸国でも一般的に利用されている ICT という用語を採用している。

こうした認識に立ち、文部科学省生涯学習政策局参事官(学習情報政策担当)付の委託により、学識経験者や図書館関係者、利用者等から成る「図書館をハブとしたネットワークの在り方に関する研究会」を設置し、計3回の研究会を開催した。本研究会では、国民に対する生涯学習機会の普及と向上に向けて近未来の公共図書館像を構想するとともに、国内外の先進事例を参考にしつつ、地域公共ネットワークやICTを活用した公立図書館サービスの在り方を検討してきた。

本報告は、これまでの研究会での議論で出されたアイデアや意見等をもとに、今後の文部科学省生涯学習政策局の図書館施策ならびに情報化関係施策等に資するよう、公立図書館をハブとした地域公共ネットワークの在り方として提言するものである。関係者におかれては、研究会設置の趣旨をご理解いただき、本報告書に対するご意見やご批判をお聞かせ願えれば幸いである。

平成17年1月28日

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
主査 糸賀 雅児

「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」委員名簿

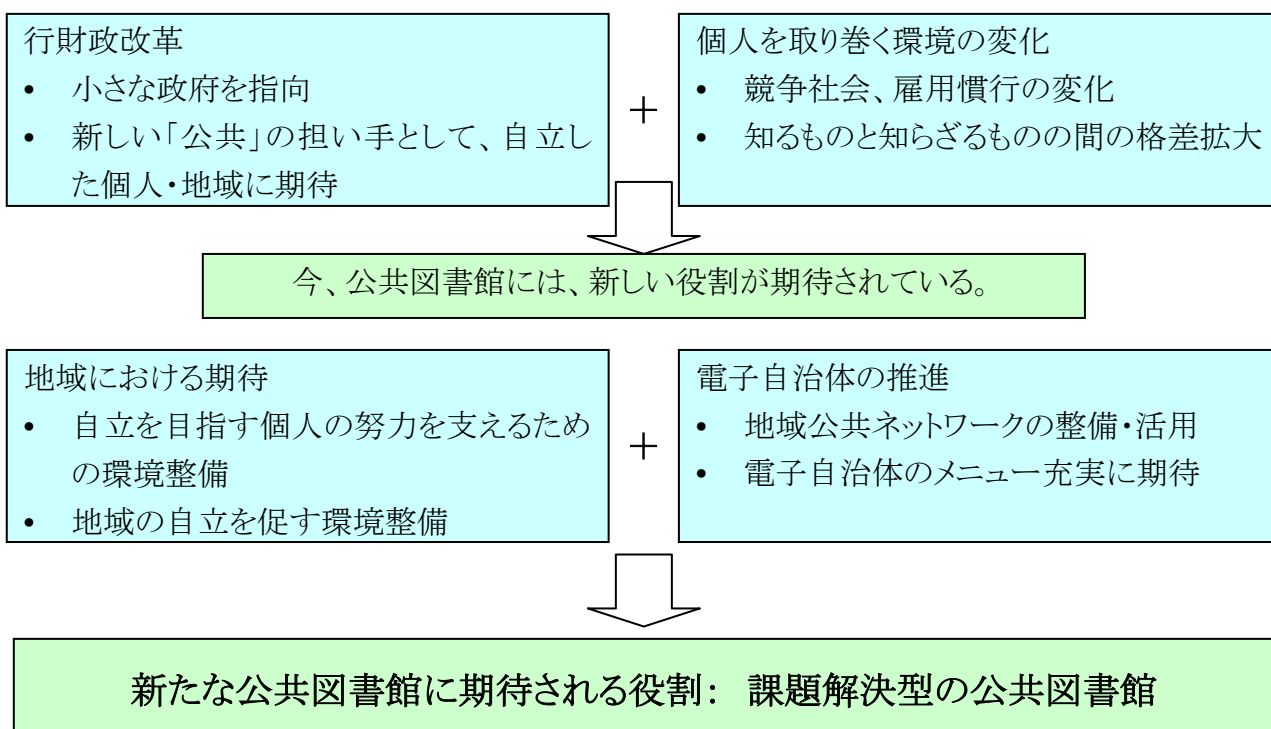
(50 音順 敬称略)

主査	糸賀 雅児	慶應義塾大学文学部教授
委員	磯部 ゆき江	社団法人日本図書館協会出版・ニューメディア事業部主査
	大串 夏身	昭和女子大学人間社会学部教授
	小川 俊彦	非営利活動法人 図書館の学校副理事長
	川瀬 眞由美	株式会社テレビ朝日アナウンサー
	小林 路子	千葉県市川市教育センター指導主事
	杉本 重雄	筑波大学図書館情報メディア研究科教授
	鴫田 道雄	千葉県袖ヶ浦市立長浦小学校教諭
	三輪 眞木子	独立行政法人メディア教育開発センター教授
	森山 光良	岡山県立図書館メディア・協力課メディア班 総括主幹メディア班長
	山内 祐平	東京大学大学院情報学環・学際情報学府助教授

要約

1. 背景

高度情報化社会においては、図書館の使命である情報の体系化・整理という役割は、ますます重要性を帯びてくるものと考えられる。特に、地域における情報基盤の整備を受けて、地域社会における様々な資料や情報を有効活用できるように供することによって、地域の課題解決やそのための人々の取組への展開を支援すること等、図書館には重要な役割を果たすことが期待されている。

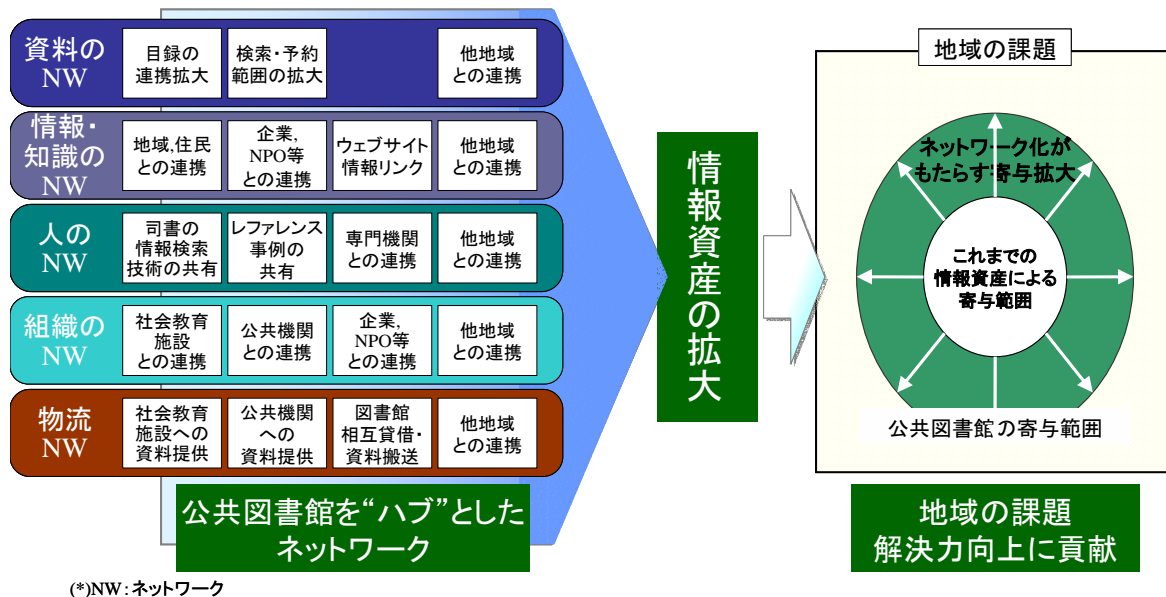


2. 様々なネットワークを有機的に結合した重層的なネットワークの形成

上記の背景にあるような図書館の機能を地域において十分に発揮し、地域における期待に応える充実した情報提供を実現していくためには、公共図書館がハブとなって、地域内の資料、情報・知識、人、組織、及び資料の図書館相互貸借等による多種多様な情報資産を有機的に結合した「重層的なネットワーク」を形成していく必要がある。(次ページ上図参照)

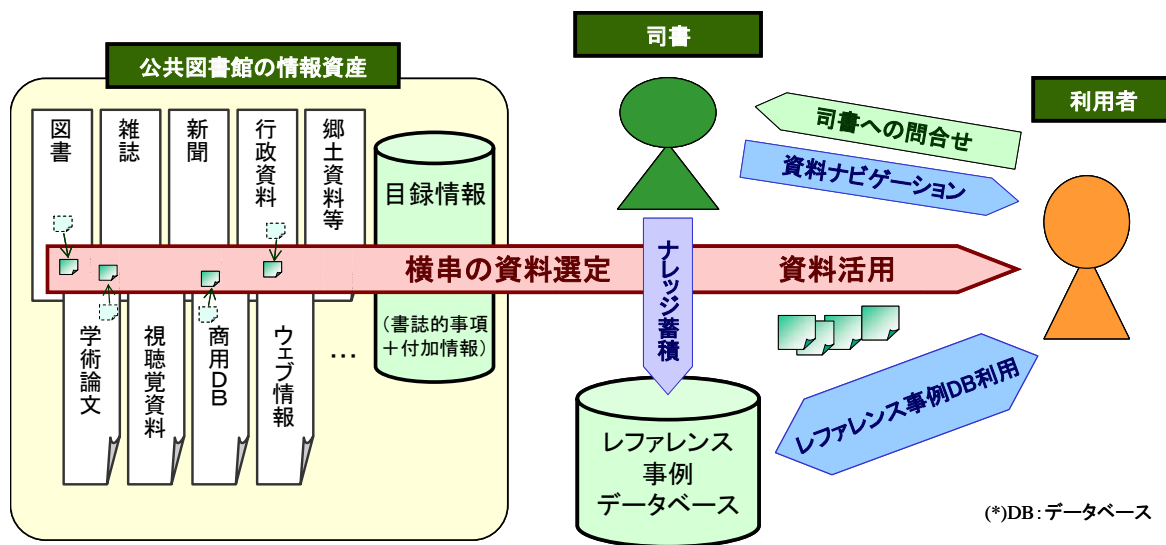
その上で、公共図書館の特長⁵である、①豊富な情報資産(古文書からデータベースまで、絵本から専門書まで)、②司書によるレファレンスや情報検索機能、を核としながら、重層的なネットワークを活用することにより、課題解決型の新しいサービスの提供が行われることとなる。

⁵ 本報告書では、公共図書館が、他の社会教育施設や館種の異なる図書館と比べた場合の優れた“特徴”を中心に記述する場合、“特長”という表現を用いている。



3. 新しいサービスとしての課題解決型公共図書館における情報提供イメージ

公共図書館において課題解決型のサービスを実現していくためには、司書のサービスによって、それぞれの利用者が有する課題に応じ、先述の重層的なネットワークのなかから横断的に情報が収集（横串の情報選定）され、利用者に十分かつ効果的に提供されることを可能とするための環境整備を図ることが必要である。（下図参照）



4. 想定される地域課題の抽出

利用者が有する様々な課題のうち、主要なものとして、現在、公共図書館が行っている国内及び海外の先進事例に加え、公共図書館側の期待効果としての「図書館業務からの視点」、「ネットワーク化からの視点」及び、利用者側の期待効果としての「課題解決からの視点」等を踏まえ、目指すべき公共図書館の取組として優先すべき課題候補を検討した。

<地域課題の解決支援>

① ビジネス支援

- 空洞化する駅前商店街の活性化や、特産物のブランド化による地域振興のためのビジネス支援策への需要が高まっている。これまでの公共図書館の取組はビジネス関連の蔵書を集めたビジネス支援コーナーを設置する等の取組が多かったが、ICT を活用し、産業振興担当部署との連携や地域の情報資産の動員を図ることによって、より高度なサービスの提供が可能となる。

② 行政情報提供

- 行財政改革の流れから公共の担い手の見直しが図られるなかで、地方の行政や議会の政策立案支援と住民の政策立案過程への参加、及び、住民の生活課題にかかる行政情報の総合的提供への需要が高まっている。そのためには、行政情報の総合的収集、電子化、及び、住民の生活課題に対応した体系化が必要となり、その役割を担うものとして公共図書館への期待が高まっている。

<個人の自立化支援>

③ 医療関連情報提供

- 医療サービスが高度化し、多様な選択肢が可能となるなかで、納得して治療を受けるための情報への需要が高まっている。公共図書館では、医療専門書の情報に加え、医療専門データベース、医療機関のウェブ上に公開された資料等、最新の情報を組み合わせて提供し、病気に対する基礎的理解を助けるとともに、健康、予防医学、死生観等、関連する幅広い情報の提供を行うことができる。

④ 法務関連情報提供

- 隣人訴訟、環境問題、カード犯罪、リストラ、相続、損害賠償、著作権侵害等、日常生活においても法律の知識が必要となる悩み・疑問・具体的手続に関する情報提供への需要が高まっている。手軽で経済的負担のない情報源として地域の公共図書館の果たす役割は大きい。

<地域の教育力向上支援>

⑤ 学校教育支援(子育て支援含む)

- 総合学習等の時間において、自分の住む地域に関する調査を行う児童・生徒に対して適切な資料・情報を提供することや、教員に対して教材作成支援のための資料・情報を提供するための支援体制作りを、公共図書館と学校との連携により構築することが求められている。また、子育て支援に関しては、必要な資料・情報の提供のほか、行政や外部のボランティア団体との連携による取組が必要となる。

⑥ 地域情報提供・地域文化発信

- 失われる可能性のある地域固有の風習、祭祀、方言等に関する情報を、博物館や郷土史料館等との連携により、公共図書館が中心となってデジタルアーカイブ化し、体系的に整理保存する。また、地域外の住民に当該地域の理解を促進することや学術研究等のため、インターネット等を使った情報発信も積極的に行う。

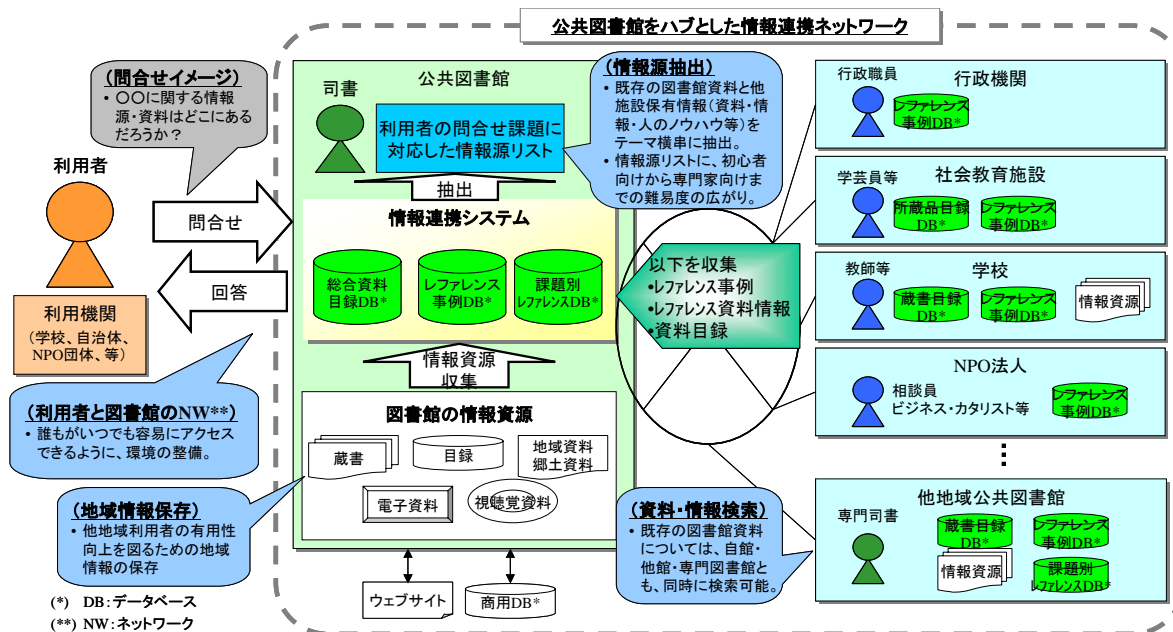
5. 地域において必要な情報基盤整備のための取組

上記3. における情報提供イメージを実現していくためには、これらの課題内容に共通の情報基盤の構築が必要となると考え、その主なシステム化要件を、以下のとおり挙げる。

- ① 公共図書館及び他施設・他機関保有の資料を課題別に体系化する取組を進め、その整理に従いメタデータを付与することによって、資料目録を総合的にデータベース化し、高度な情報検索を支援するための仕組みを構築
- ② 司書のレファレンスに関する経験・ノウハウを集めたレファレンス事例をデータベース化し共有するための環境整備(課題別レファレンス機能等)を通して、司書の課題解決能力の向上と地域課題解決へのノウハウの蓄積に資する仕組みを構築
- ③ 将来にわたり公共図書館及び他施設・他機関の共有・活用に供するための、地域資料(郷土資料)の電子化と、地域のウェブ資料を含む電子資料のアーカイブ化の取組を推進
- ④ 利用者の公共図書館利用環境の向上や、ウェブ上からの公共図書館サービスの利用等へのアクセスを容易にするため、公共図書館における情報基盤の整備を推進

6. 実証実験

公共図書館の活性化への取組は、地域の自主性により進められるべき性格のものである。しかしながら、本研究会で示す課題解決型の公共図書館を全国で実現していくにあたっては、国の率先により、全国の意欲的な司書の斬新なアイディアや優れたノウハウを集約することによって全国的な参考事例とし、各地で重複的な取組が行われることを避けながら有効かつ効率的に地域の取組が展開されることが必要である。そのため、国がモデル的な実証実験によってサービスの有効性を確認することによって課題解決型図書館の、普及のための展開を支援する必要があると考えられる。



7. 今後の展望

公共図書館の設置者である地方公共団体を取り巻く環境の一層の変化や ICT の更なる進展に対応しながら、課題解決型の図書館づくりを進めていくために今後必要と考えられる課題を列挙する。

- ① 都道府県や市町村で整備が進められている地域公共ネットワークの高速な通信環境において、グループウェアを活用することにより可能となる分野横断的な公共アプリケーションの開発
- ② 今後進展していくユビキタス・ネットワーク社会において、例えば地上デジタルテレビ放送を通じた情報提供に公共図書館のデータベースの情報が利用される等、日常生活に溶け込んだ新たなネットワーク情報サービスの提供における公共図書館の役割
- ③ ネットワークを介した集中管理が可能となるなかで、各種データベースを始め、電子書籍や電子ジャーナル等、電子化された情報源の利用契約、提供方針、安全管理等に関し、実際の利用に即した公共図書館のサービス・ガイドラインの検討
- ④ 公共図書館におけるデジタル化、ネットワーク化の進展に伴い、新たに司書に求められる高度な情報組織化や情報検索を実現するための、情報通信技術の活用能力や知的財産権に関わるスキルや知識の在り方

第1章 本研究会の背景と目的

第1章 本研究会の背景と目的

本章では、本研究会の設立の背景として、公共図書館を取り巻く環境や政策的背景、国内外における公共図書館の位置づけを指摘した上で本研究会の目的を明示する。

1. 本研究会の背景

(1) 本研究会設置にあたって

政府の目指す 21 世紀型経済社会制度の確立に向けて、公共図書館はどのような貢献ができるであろうか。これまでも公共図書館は地域の「知」の拠点であった。しかし、それは、静かな拠点であった。現在全国で進められている情報基盤の整備を受けて、図書館は、地域においてよりダイナミックな役割を果たすことが可能となると考える。

これまで静的な「知」の拠点であった公共図書館は、情報を体系化・整理し、わかりやすく、使いやすく、利用者の用に供するという重要な使命を果たしてきた。この本来的な使命を核としつつも、ICT技術を活用し地域の情報資産を循環させるエンジンとして機能することによって、図書館は、地域の動的な「知」の拠点へと発展し、今後ますます重要な存在となることが期待されている。

図書館が新たな役割を担うための情報化については、これまで審議会、検討会においていくつかの提言が行われてきた。「新しい情報通信技術を活用した生涯学習の振興方策—情報化で広がる生涯学習の展望—」(平成 12 年 11 月 28 日 生涯学習審議会答申)では、図書館に求められる役割・機能として、次の二つを挙げている。

- ① 『「地域の情報拠点」としての機能の飛躍的拡大』、例えば、デジタル化された資料・情報を住民に提供する「地域からの情報発信」。
- ② 『新たな図書館サービスの展開』、例えば、ホームページからの資料検索、電子化された情報そのものの閲覧、電子メールによるレファレンス・サービス等。

また、「2005 年の図書館像～地域電子図書館の実現に向けて～(報告)」(平成 12 年 12 月 文部省地域電子図書館構想検討協力者会議)においては、平均的な市立図書館として求められる地域電子図書館の具体像を示しながら、整備すべき図書館の機能についての提言が行われた。

その後、平成 13 年に定められた「公立図書館の設置及び運営上の望ましい基準」(平成 13 年 7 月 18 日 文部科学省告示第 132 号)においては、電子資料の作成、インターネット等の活用、都道府県立図書館と市町村立図書館とのネットワーク形成などの観点から、情報化に関する一定の基準が示された。これを受けて、蔵書目録の電子化(OPAC)や、都道府県における県内の図書館同士を横断的に検索する総合目録の整備が進められているところである。

これまでのこうした取組の流れを踏まえつつ、これからますます ICT 技術が進展することを受けて可能となる図書館の具体的なサービスの在り方や、現在図書館に期待されている役割を果たしていくうえで必要となる課題を中心とした検討を行うため、本研究会は立ち上げられた。

(2) 高まる地域の期待の背景

すでに、昭和 56 年(1971 年)の中教審答申「生涯教育について」において、「変化の激しい社会にあって、人々は、自己の充実・啓発や生活の向上のため、適切かつ豊かな学習の機会を求めている」ことが指摘された。その後のバブルの崩壊、「失われた」と形容される 1990 年代を経て、ようやく回復の兆しが見える日本経済ではあるが、長らく続いた景気の低迷状況下、進行した競争社会、雇用慣行の変化、自己責任原則の流れのなかで、専門的知識・技能の習得や、起業のノウハウの取得等により、組織に依存しない自立を目指した個人の学習意欲は、ますます高まっている。また、サービスがより多様化、専門化するなかで、医療、法律、金融等、専門的知識が必要となる場面において、より適切な判断を下し豊かな生活を享受できるように、情報格差を埋めるための個人の意識も高まっている。このため、このような個人の努力を支えるための環境整備への要望はたいへん強く、その整備が重要な課題となっている。

また、行財政改革において小さな政府が目指されるとともに、核家族化等から家庭の機能の外部化⁶が余儀なく進むなかで、特に教育や福祉といった市場原則に則ったサービス提供方法が必ずしもなじまない分野においては、課題解決における地域社会の役割への期待が高まっている。子育て、不登校、介護、環境保護、商店街の活性化、地元特産物のブランド化等、様々な地域の課題に対して、問題意識を持つ地域住民や地域に在住・在勤のその道の専門家が集い、それを契機として、地域の課題に取り組む NPO 等の団体が結成されたり、その活動を支援するような環境が整えられたりすることによって、地域の課題を自ら解決できるような「地域の自立」が望まれている。

更に、以上のような環境整備により養われる公共の意識が高く自立した市民や、地域の課題解決に取り組む団体が、地域の政策決定過程に関わり、その地域の街づくりに参画することとなれば、地方分権による地方の自主性の高まりと相まって、民主主義の揺りかごといわれた地方自治の成熟が、一層、促されると考えられる。また、地域の方言、慣習、祭祀等の地方文化のアーカイブ化を進め、それを住民の利用に供することは、地域の連帯感の醸成に役立つものであり、都市化等により失われつつある共同体としての地域社会の機能を再生させる力となると考えられる。

平成 16 年 5 月に行われた文部科学省と社団法人日本図書館協会の共催によるシンポジウム「ディスカバー図書館 2004」の基調講演において、鳥取県の片山知事は、公共図書館の司書の機能を充実するため、県立図書館の司書の募集を全国に向けて行ったことについてコメントし、「現在、司書の就職口は非常に狭き門であるが、その結果、鳥取県としては非常によい人材を採用することができた」と誇らしげに語られていた。また、福井県では、図書館の県民一人当たり貸出数を全国一にしようという知事の働きかけにより、図書館の開館日の増加や、市街地中心部から図書館へのシャトルバスサービスの開始が実施され、目標

⁶ 社会構成の基礎単位である「家庭」は、本来、生活上の必要機能である、労働、教育、育児、老人介護、扶養を有していたが、経済の発展に伴って社会環境や家族形態が変化し、これらの諸機能が家庭の外部に移行していくことを示している。具体的には、学校に移った「教育」や雇用労働者化の進展を始めに、出産は病院、育児は保育所、家庭学習は塾、老人介護は老人ホーム、外食・調理済み食品の普及等があげられる。(出典：第 9 次国民生活審議会 総合政策部会報告)

の達成にあと一息のところまでやってきたという。このような文化教育政策を重視した個性的な街づくりに励む自治体の取組が、首長のイニシアティブにより行われている。

一方、同じシンポジウムで紹介された沖縄県石垣島の立派な公共図書館の紹介映像を見て、パネリストとして参加していた俳優の児玉清氏は、「こんな素敵な図書館があるならリタイアした後この街に住んでみたい」という感想を述べていた。

こうした地方自治体の個性ある取組が街の魅力を高めていくことにつながる。いくつもの大学等が存在し、昔から文教都市として名高い東京都武蔵野市には、多くの大学教授や、文化人等が住む。ここでは、これまで実業界などで活躍してきた経験を持つ地域住民が、NPO等の活動を通じて条例作り等に積極的に関与し、地域づくりに参画しているという。

このように、街の姿勢が人々を招き入れ、持続的な魅力あるまちづくりの過程を実現するために、公共図書館は一役買っている。

(3) 電子自治体の推進

本研究会のもう一つの背景としては、現在整備が進められている地域公共ネットワークをより有効に活用し、電子自治体のメニューを充実させたいという地方公共団体の意向もある。地域住民の側でも、国に申請行為を行うのは希であるが、より身近な行政サービスである市町村等の、地方自治体のサービスの電子化には、より大きな期待を寄せている。

当面は、情報提供や公共施設の予約等、本人確認や決済等の必要がない簡単なサービスの電子化から始められた電子自治体も、先進的な地域においては、より複雑な情報通信基盤が必要となる行政サービスの電子化への取組が行われており、その一環として、教育、医療等の分野における公共アプリケーションの開発⁷についても関心が高まっている。更に、電子投票や電子的に広く市民の意見を求める試み等も始まっており、政策決定過程における電子化も目指されているところである。そのような電子的基盤が、新たな公共図書館サービスの創造の可能性を技術的に裏付けている。

更に、これまで図書館等の公共サービスについては、これまで各自治体において独立して自己完結的にサービス提供が行われてきたところであるが、地域公共ネットワークを活用することによって、各自治体が特色あるサービスを行いつつ、ネットワークとして機能しながら、それぞれのサービスが補完しあい、総合的なより質の高いサービスを提供できる可能性が広がっている。実際、財政的な制約や、市町村合併が進むことを受けて、こうした視点から公共サービスの在り方を見直す機運は高まっている。

⁷ e-Japan 重点計画-2004 では、電子政府・電子自治体推進のための具体的施策として、「防災・有事・テロ等の危機管理、教育、医療等の公共アプリケーションについて、2005年度以降、全国展開すべき標準的なアプリケーションを順次構築するとともに、公共ネットワーク上において国及び地方公共団体で共同運用し、利活用を図る」とある。

(4) 公共図書館の要素

公共図書館は、このような地域の期待に対してどのように応えられるのか。その前に、図書館の要素は何かということを考えると、図書館のサービスは、①図書館という建物、②コンテンツである蔵書、資料、データベース、③利用者が必要なコンテンツに到達するためのサービスであるレファレンス・サービス⁸、及び④レファレンス・サービスを通じた情報検索の案内役である司書、というこれらの四つの要素を持ち、これらの要素が相まって提供されるものである。

これまで図書館のイメージとして支配的なものは、本を借りたり、新聞・雑誌記事を探したりするところであり、また、勉強場所として自学自習をするところというものであった。これは、これまでの図書館の利用が図書館の要素のうち、①と②の活用に偏ってきたことを反映するものであろう。それでは、ここに記したような従来の図書館の要素を基本としつつ、それを発展させながら、公共図書館はいかなる機能を果たしていけば、地域の期待にこたえることができるのであろうか。

(5) 海外における公共図書館の位置づけ

本を借りるところ、自学自習をするところというイメージが強い我が国の公共図書館に対して、海外における図書館の位置づけはどうか。我が国であれば、本を読みたいときには、書店に行くという人が大勢であろうが、海外では、まず、図書館に行くという傾向のある国もある⁹。これは、なにも、発展途上国に限ったことではなく、米国においても、本を読みたいときは、まず、図書館に行き、少し読んでみて気に入ったので手元に置いておきたいと思うような本を書店に買いに行くという人が多いという。

更に、図書館の機能は本を貸すことにとどまらない、ジャーナリストである菅谷明子氏は、その著「未来をつくる図書館」において、「知のインフラ」としての図書館事例としてニューヨーク公共図書館の様々なサービスを紹介している。例えば、米国の公共図書館は、引越をしたらまず訪れてその地域のことを把握するための場所として市民に定着しているという。それにとどまらず、一般市民の夢をかなえたり、起業したりするための「孵化器(Incubator)」としての役割や、様々な文化活動や歴史的・文化的に重要と考えられる人へのインタビューのアーカイブ化という時代の証人としての役割や、非常時・緊急時において市民が使える実用的な地域情報の迅速な提供者としての役割等を、担っていることを指摘している。こうした役割を、我が国で紹介すると、「本当に図書館でこんなことまでするのですか？」という反応が決まって返ってくるということであるが、市民に広く利用され公共図書館の可能性を生かしきっている事例として、ニューヨーク公共図書館の活躍は、我が国における公共図書館の在り方にも大変参考になるものである。

⁸ Reference Service: 資料、情報を求める図書館利用者に対して、図書館員がその調べ方を案内したり、資料、情報を提供したりするサービスのこと。

⁹ 例えば、G7 各国の図書館利用を比較すると、人口当たり貸出点数において、日本は4.23とあり、英国(9.77)、カナダ(6.58)、米国(6.13)、及びイタリア共和国(4.50)に続いて5番目である。(出所: 日本図書館協会データ(未来をつくる図書館 220 ページ/菅谷 明子 より))

2. 本研究会の目的

(1) 課題解決型の公共図書館へ

公共図書館の役割は、各種資料、情報を集め、組織化し(体系的に整理してカタログ(目録)として示すとともに、書架に配置したり取り扱える状態にしたりする)、それらに収録されている情報そのものを利用者自身が利用できるようにするとともに、司書を仲立ちとして利用者に提供することである。利用者が必要とする情報にたどりつけるよう適切にナビゲートすると同時に、情報そのものを迅速に提供する必要がある。集めた情報をどう活用し役立てるかはその利用者次第である。

このような公共図書館の機能を前提としても、公共図書館の情報収集及び情報の組織化の機能を、時代の要請、社会の動きに合わせて見直すことや、ICTを活用することにより、我が国においても、図書館をより地域の期待にこたえるような存在とすることができると思われる。

そこで、まず、公共図書館における情報収集の在り方については、特に、人々の情報源であり、情報収集手段として存在感を増すインターネットをどう位置づけるかということが課題となる。また、地域の人的資源や、地域のNPOの団体等、地域に活動する様々な主体や、地域の祭祀、方言、風俗等、無形の文化等、モノに限らない様々なカタチの情報資産を取り込むことによって、いかに公共図書館のコンテンツを豊かで利用者の役に立つものにするという課題がある。

次に、公共図書館に集まった情報をどのように利用者に提示し、提供するかという情報の組織化についての課題がある。従来の蔵書を中心とする公共図書館の情報の組織化は、日本十進分類法(NDC)に代表されるような、主題が学術分野ごとに分散される分類方法が一般的であるのに対し、日常生活で直面する課題や地域の課題に即した分類法により、実用的な情報を提供することによって、公共図書館のサービスをより地域の期待に応えるものとするという課題である。

なお、すでに個別の公共図書館においては、特定のテーマについてこのような工夫を凝らした事例が最近出てきている。例えば、それは、起業のためのビジネス支援情報の提供であり、納得して治療を受けるための医療情報の図書館による提供である。本研究会では、このような先進事例も参考としつつ、図書館のレファレンス・サービスを支援するためのシステムを構築するとともに、公共図書館を“ハブ”としたネットワーク化を図ることにより、課題解決型のサービスを広く共有化する方法について議論を重ね、具体的なモデルを示すことによって、地方公共団体による魅力のある図書館づくりを支援することについて検討することを目的とした。

(2) 地域の情報拠点としての公共図書館

課題解決型の公共図書館づくりを進めることによって、地域住民が公共図書館へ本を借りに行くばかりでなく、何か困ったときに取り敢えず公共図書館に行ってみようというように、公共図書館が地域の課題解決における総合窓口としての役割を果たすことが期待される。公共図書館に地域の情報資産が集まり、それを利用して個人が力を伸ばし、地域課題の解決に向けての活動の契機となる。そうした活動や成果が新たな情報資産として公共図書館に蓄積される。それを知った他の人や団体が興味を持って、その活動に参加し、協力する。このような好循環によって、個人の相互扶助や地域課題の解決のための大きな力が形成されることになる。このように、地域において情報資産を循環させるエンジンとしての役割を果たし持続的な地域の発展に貢献する

「地域の情報拠点となる課題解決型の公共図書館」、これが、本研究会の目指す地域の期待に応える図書館の姿であり、そのために、ICT を活用していかに効率的、効果的にそれを実現するかということが、本研究会の主要テーマである。本研究会では、それぞれの公共図書館が独自の分野で専門性を高め、課題解決型のサービスを提供するとともに、広域的に蔵書等のコンテンツやレファレンス・サービスの蓄積を、共有することによって、幅広くかつ質の高いサービスを公共図書館が提供するための連携についての検討を行った。

第2章 公共図書館のネットワークの現状

第2章 公共図書館のネットワークの現状

本章では、まず、前章で述べた公共図書館の新しい役割を検討する上での前提として、調査研究の対象と範囲について記述している。次に、公共図書館が本来どのような特長を有しているのかについて記述している。また、国内や海外の先進事例から公共図書館がどのような地域課題の解決に取り組むのが適切か、について検討する。

1. 調査研究の対象と範囲

(1) 検討対象とする「図書館」

本報告書において調査研究対象とした「図書館」とは、保有する豊富な資料群を活用し、地域住民の窓口や各種の情報源のハブとして機能する施設としての、公共図書館としている。一般に地域社会における公共図書館には、以下のような特色があると考えられる。

- 利用者が資料・情報に接することのできる場所が多い。
 - 平成14年度社会教育調査によると、平成14年10月1日現在、公共図書館は全国に2,742館設置されており、公民館の18,819館(類似施設含む)や博物館5,363館(類似施設含む)より少ないものの、毎年100館程度増加している公共施設である。
 - 更に、常設コンピューター端末の導入状況で比較すると、公共図書館は全体の92.4%の施設に設置されており、これは、公民館(類似施設含む)の45.0%や博物館(類似施設含む)の55.5%よりも高い。
- 地域の誰もがいつでも利用できる。
 - 図書館法第17条に規定されているように、公立図書館は、入館料や他の図書館資料の利用に対するいかなる対価を徴収してはならないと定められている。
 - 開館時間内であれば、地域外でも誰でも入館・閲覧することができる。(通常は、行政区内の在住者、通勤・通学をしている人が多い。)また、最近では、公共図書館へのアクセス利便性、公共図書館未設置自治体住民への図書館サービス提供等を考慮しながら、周辺自治体の在住者に対しても、入館、利用者登録、資料貸出等同様の利用を可能としている公共図書館が増加している¹⁰。
- 資料・情報を幅広く利用できる。
 - 公共図書館では、図書、定期刊行物、及び視聴覚資料等、媒体を問わずに多種多様な資料を利用することができる。また、来館した公共図書館にない資料であっても、相互貸借の手続により他の公共図書館所蔵の資料を利用することができる。

一般的に「図書館」といわれている施設として、公共図書館以外に、小学校、中学校、及び高等学校にある「学校図書館」、大学や病院等にある「大学図書館」や「病院図書館」(例:東京女子医科大学病院「からだ情報館」、聖路加国際病院「さわやか学習センター」等)、「国立国会図

¹⁰ 例えば、佐賀市立図書館の場合、佐賀中部広域連合市町村圏内の18市町村(佐賀市含む)の在住者が、利用者登録が可能である。

書館」、及び専門図書館(例:アジア経済研究所図書館、日仏会館図書室、及び財団法人味の素の文化センター/食の文化ライブラリー等)がある。これらの公共図書館以外の「図書館」については、公共図書館を中心(“ハブ”)にするネットワーク形成を推進していく上での外部連携機関の一つとしてとらえている。

更に、既存の公共図書館の枠組に囚われず、より機能(詳細は、「第2章 公共図書館のネットワークの現状2. 公共図書館の特長」を参照)を拡張させ、情報メディアセンター機能や電子図書館機能を併せ持つ「図書館」もある。

- 情報メディアセンター機能:情報拠点としての図書館以外に、美術や映像文化の活動拠点としてスタジオやギャラリーが併設され、情報の起点・交流点となる複合施設の中心的役割を果たす公共図書館。
 - ・ 国内における事例としては、「結城市民情報センター(茨城県結城市)」等がある。
- 電子(バーチャル)図書館機能:ICT を活用し、従来の公共図書館の機能やサービスを電子的にも提供するハイブリッド的な図書館。公共図書館の館内のパソコンを通じて、外部データベースやインターネットとの接続を容易にしたり、公共図書館が保有する資料・情報を電子化し、館外からでも資料・情報の検索・予約を可能にしたり、インターネット上に仮想の図書館を設け、司書が電子メールやチャットルーム等を通じて利用者からの問合せに答えたり(デジタル・レファレンス・サービス)、検索テーマ別に図書・雑誌、有用なウェブサイトや専門機関の連絡先を紹介したりする、機能。
 - ・ 例えば、Digital Reference Education Initiative(米国シラキュース大学のウェブサイト内にあるデジタル・レファレンス相互協力ネットワークの団体)¹¹では、公共図書館や学校図書館向けにデジタル・レファレンス・サービスに必要なスキルや研修ツールを設けている。また、大学の研究活動から始まった Internet Public Library¹² ではレファレンス・サービス、インターネット上で使える有用な情報の紹介等のサービスを提供している。

(2) 公共図書館情報ネットワークの考え方

本研究のテーマである公共図書館を中心(“ハブ”)とした地域公共ネットワークとは、地域内の多種多様な情報資産(人、資料、情報、組織等)がするために形成される、豊かな情報利活用や情報共有を実現する社会基盤と位置づけている。こうした地域における情報資産の重層的なネットワークが構築されることにより、情報資産を活用することによる地域社会への寄与範囲が拡大すると考えられる。また同時に、地域外の“ハブとなっている公共図書館”と連携することで、更なる情報共有を目指していくことも可能となる。

従って、本研究会で表現している“ネットワーク”は、単なるコンピューターネットワークやインターネットを意味しているのではなく、資料のネットワーク、人・組織のネットワーク、或いは物流ネットワークといった、情報を必要とする利用者に対して適切な情報を提供するために作り上げられるさまざまな資源(人、資料、道具、及び場所)を有機的に結び付けたものである。本研究会では、現在、公共的な投資によって整備・構築されている情報通信ネットワーク基盤(「地域公共ネット

¹¹ 参照アドレス: http://drei.syr.edu/qauthority_pub/

¹² 参照アドレス: <http://www.ipl.org/>

ワーク」¹³⁾の上に、利用者の要求に応じた情報を的確に提供できるように、人、資料、道具、及び場所を有機的に統合して構成された公共ネットワークを定義していくことになる。

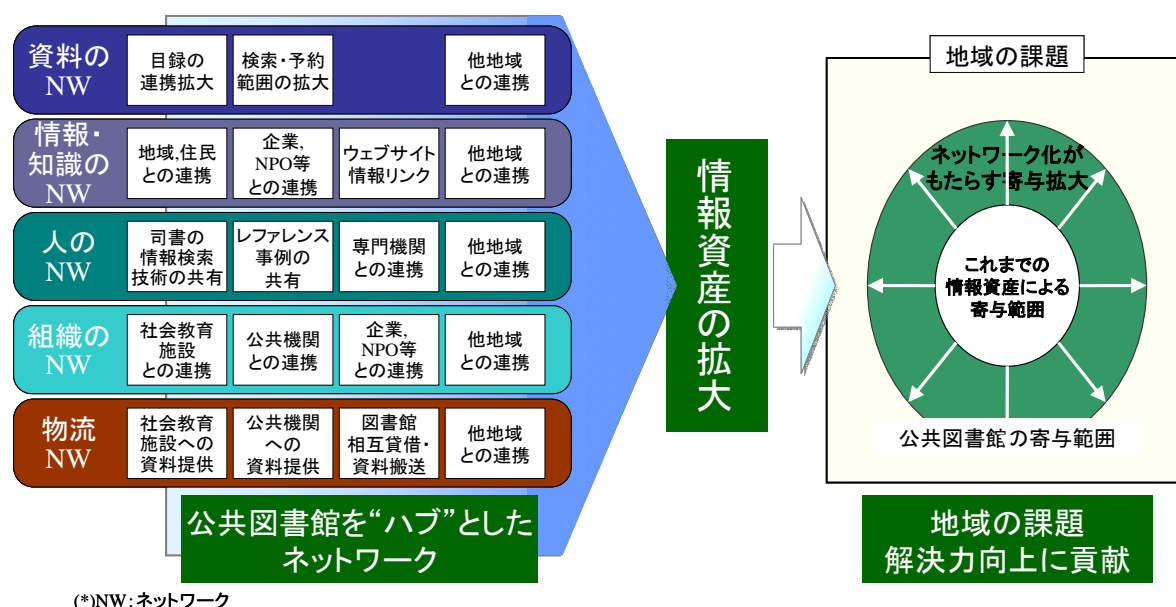


図 1 有機的に結合されたネットワークの概念図

2. 公共図書館の特長

(1) 公共図書館が保有する情報資産

図書館の特長の一つとして、図書や新聞・雑誌、視聴覚資料等の膨大な資料群が、分類整理され、地域の知的情報資産となっていることにある。具体的に言えば、図書館の保有する情報資産には、出版社・書店やウェブ上の情報と異なり、以下のような特徴がある。(図 2 参照)

- 絶版資料、古文書等、時間が経過することで入手困難になった資料がある。
 - 「公共図書館の設置及び運営上の望ましい基準」(平成 13 年 7 月 18 日 文部科学省告示第 132 号)において、公共図書館に対して「資料及び情報の収集・提供等」とあるように、公共図書館には図書・定期刊行物や地域行政資料等に関して発行済みの多くの資料が蓄積されている。公共図書館と同じように情報源としてウェブ上の情報があるが、インターネットはここ 10 年程度の間で急激に普及してきたものであり、インターネットからだけでは全ての情報を得られるわけではない。
 - 例えば、新聞と一緒に配達される折込みチラシを長期保存することによって、10～20 年前の地域の経済社会(スーパーマーケットや不動産の価格、流行している商品・サービス

¹³⁾ 総務省が推進している、「e-Japan 戦略 II」(平成 15 年 7 月 2 日 IT 戦略本部決定)に掲げられている「次世代情報通信基盤の整備」等の具体的な取組を展開するための、地域における市役所、学校、図書館等の施設を幅広く高速ネットワークで結ぶ地域イントラネット基盤施設整備事業等による地域公共ネットワークの全国的事業のこと。

ス等)を具体的に把握することが可能である。

- 市民団体・NPO 法人発行のミニコミ誌、地域資料(郷土資料)等、流通されにくい資料がある。
 - 地域住民や市民団体が発行した地域資料は、公共図書館が資料収集・整理することによって、所蔵資料情報として登録され、自地域や他地域の地域住民等が利用可能となる。
 - 例えば、秋田県立図書館では、秋田県内に伝承される代表的な民話の語り部による実演収録や秋田の代表的なおまつりの動画・画像により、秋田県固有の資料・情報を分かりやすい形で紹介している。
- 地域の行政資料、公共機関関係資料がすぐに入手できる。
 - 行政機関や公共機関が発行する各種資料やパンフレット、及びウェブ情報を収集・保存しているため、地域住民がいつでも行政情報を利用可能となっている。
 - 例えば、日野市立図書館市政図書室では、日野市だけでなく、隣接市、都、国の地域行政資料や関連の専門資料を体系的に収集した結果、市職員や市議会議員だけでなく、市民にも地域行政資料館として有効に活用されている。文献調査に関する問合せの3分の2は市民からとなっている。
 - 例えば、岡山県立図書館が運営するデジタル岡山大百科では、県庁、生涯学習センター、公民館、博物館等の公開したウェブ情報にメタデータが付与されているので、行政機関、公共機関の情報の一括検索及び内容視聴がインターネット上でできる。
- 商用データベースのような個人では契約が難しい情報データベースにアクセスできる。
 - 通常のデータベースとして、記事検索、企業検索、著名人に関する情報等から構成されている。

(2) 司書によるレファレンスや情報検索機能—利用者問合せに対する文献調査機能

公共図書館のもう一つの特長は、司書という資料・情報検索の専門家が配置されていることにある。司書は、資料・情報検索の助言者として、利用者の問合せ内容に応じて適切な資料を選定し、情報提供を行う。これを実現するためには、司書には、次のような情報検索のノウハウと経験が必要不可欠である。すなわち、利用者の問合せ内容を分析し整理することによって、利用者の問合せ内容に合致した本質的に必要としている情報を把握し、どの情報源からどのような情報要素を獲得し、情報要素を適切に組み合わせることによって必要としている情報に到達できるように順序立てて情報検索を進めていくという、情報検索のノウハウと経験である。

近年、インターネットが急速に普及・発達したことにより、インターネット上のウェブサイトやデータベースを活用することが容易になった。誰もが情報検索を行えるようになってきている。しかし、インターネット上のホームページ(ウェブサイト)やデータベースの数は非常に多く、ホームページ(ウェブサイト)の特性を踏まえた上での確かなキーワードを入力しないと、欲しい情報に迅速にたどり着くことができないし、データベースからは情報を入手できない。また、インターネット上の情報は、根拠のはっきりしない有象無象の情報が少なからずあり、検索結果から適切な情報を抽出するノウハウが必要となる。これに対して、公共図書館の司書は、その優れた情報検索のノウハウや知識・経験によって、利用者からの問合せに応じて有用な情報源にあたり、利用者の意図を汲んだ資料・情報を多面的に収集し、まとめて提供することが可能である。従って、司書の資料・

情報検索支援は、具体的にどのような情報を検索したらよいか情報検索内容が不明な利用者や情報検索の機会や能力が不十分な利用者にとって、きわめて有効・有益なものである。

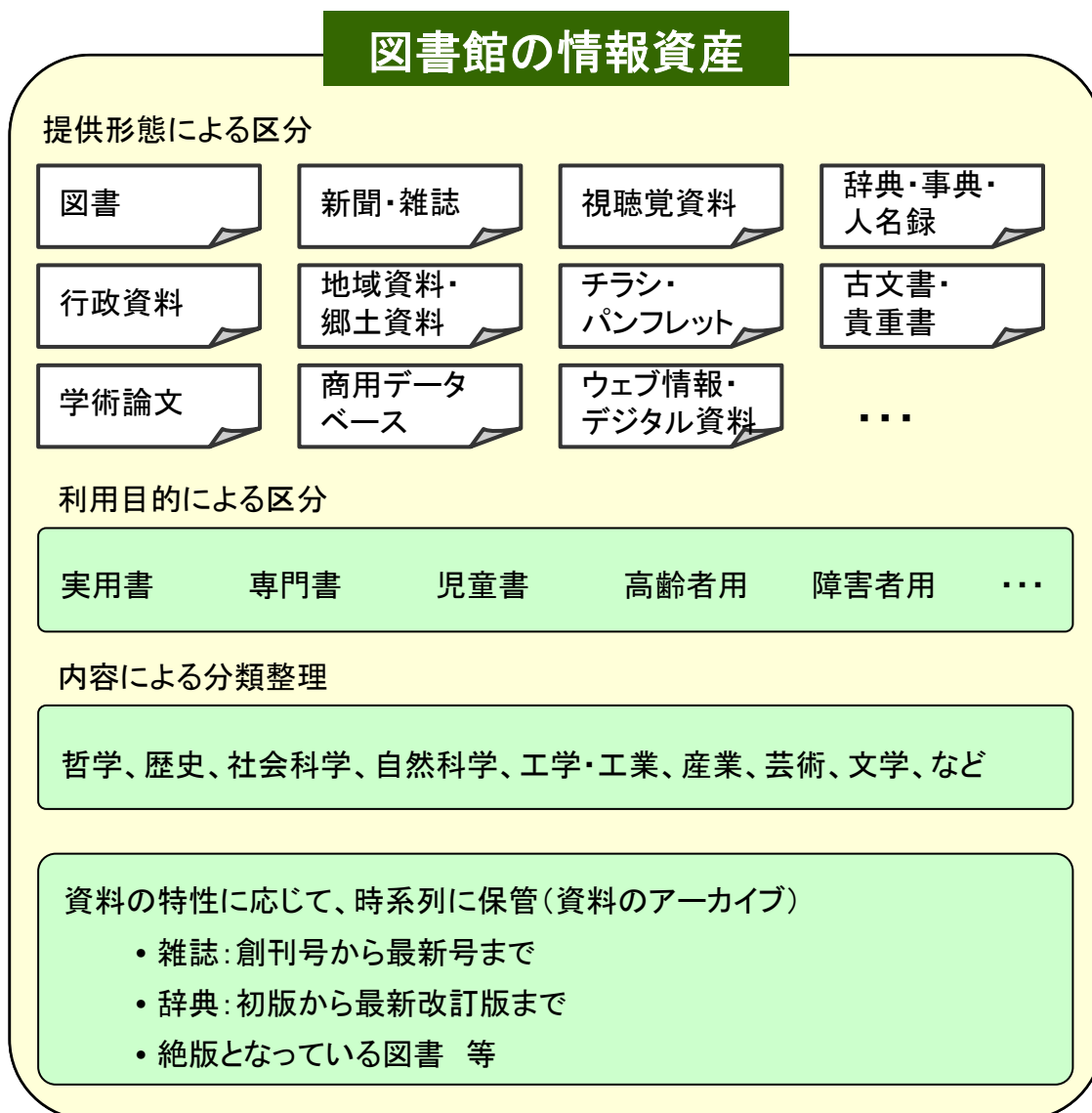


図 2 公共図書館の保有する資料群

3. 国内及び海外の公共図書館の先進事例

(1) 国内公共図書館の先進事例の調査方法

公共図書館が、地域の情報拠点として、どのように地域課題の解決に寄与しているのか、文献調査を行った。下記資料を基に先進的サービスを実施していると思われる公共図書館を抽出した。

- 社団法人日本図書館協会が発行する「図書館雑誌」及び「現代の図書館」における記事全般(2001年1月～2003年12月)
- 公共図書館サービスの定量的項目からの抽出
 - ・ 貸出密度(人口1人当り貸出冊数)が高い自治体(市区町村)

・ 資料費予算額が高い自治体(都道府県)

－ 第1回研究会後、有識者(本研究会委員)からの推挙

また、最近、新たな公共図書館サービスの取組を始めた、以下の公共図書館については、インタビューも実施した。

－ 東京都立中央図書館:医療情報サービスの展開について

－ 品川区立大崎図書館:ビジネス支援サービスの展開について

(2) 国内公共図書館の先進事例サンプル調査の傾向

先進事例における全体的な傾向のあるサービス

－ 市川市、袖ヶ浦市、豊中市等の学校教育支援においては、情報システム面(目録情報の共有化)だけでなく、図書館資料の相互貸出や人的面(学校における施策である司書教諭の配置とも連動)も含め、一体的な施策として取り組んでいる事例が多い。

－ 県立図書館及び市立図書館とも、利用者からの問合せを基にした資料・情報検索(レファレンス・サービス)事例を、事例集やデータベースの形でホームページに掲載し、運用する動きが広がっている。

－ 県立図書館においては、地域資料、地域の行政情報、観光情報、及び地域の文化情報を電子化し、体系的に整理して、利用者に提供しているデジタルアーカイブの事例が多い。

先進事例における特徴的サービス

－ サンプル調査全体を見ると、ビジネス支援サービスは、一部の自治体において取り組まれているが、まだ少数派となっている¹⁴。

－ ビジネス支援サービスの最新事例として、平成16年7月に開館した品川区立大崎図書館がある。同図書館では、図書館内に区の産業振興担当部署の嘱託職員が駐在することにより、利用者からの専門的問合せへの迅速対応を実現している。同時に、地域NPO 法人によるビジネス支援講習会の開催や商用データベースの開放等、幅広い図書館サービスを提供している。

－ 医療分野のサービス事例は、これまで殆どなかったが、東京都立中央図書館にて平成16年6月から始められている。図書館特有の分類手法(NDC分類)に関わらず、医療・医学関係の資料や行政機関・病院のパンフレットを集中的に配架することによって、利用者の利便性向上を図っている。

¹⁴ 「ビジネス支援図書館推進協議会」が、平成14年度事業報告としてビジネス支援サービスの国内図書館事例の提示自治体数は、全部で、20強である。(出典/日本の公共図書館におけるビジネス支援の現状/平成15年7月11日政策シンポジウム「アメリカ公共図書館のビジネス支援」にて発表)これは、公共図書館設置自治体数1,726(出所/平成14年度社会教育調査報告書/文部科学省生涯学習政策局調査企画課)の1%強に過ぎない。

(3) 海外公共図書館の先進事例の調査方法

国内先進事例と同様に、欧米諸国、中国、韓国等の海外において、公共図書館が、地域の情報拠点として、どのように地域課題の解決に寄与しているのか、文献調査を行った。下記資料を基に先進的サービスを実施していると思われる公共図書館を抽出した。

- 国立国会図書館発行のメールマガジン及びホームページ情報
 - ・「カレントアウェアネス」(2001年1月(No.257)～2004年6月(No.38))
 - ・「カレントアウェアネス-E」(2002年9月(試行版)～2004年6月(No.280))
 - ・「国立国会図書館月報」(2004年4月～2004年6月)
- 社団法人日本図書館協会が発行する「図書館雑誌」における連載記事
 - ・「海外図書館事情を探る」(1996年4月～2003年12月)
- 第1回研究会後、有識者(本研究会委員)からの推挙

(4) 海外公共図書館の先進事例サンプル調査の傾向

先進事例における全体的な傾向のあるサービス

- 公共図書館と学校図書館、公共図書館と大学図書館等の共同利用型図書館による、図書館間での連携範囲の運用レベルの広がりが見られる。
- 北欧を中心に、ウェブ情報の収集・保存が始まっている。

先進事例における特徴的サービス

- 市場情報探索や特許情報検索等のリサーチを行う有料サービスや 24 時間対応等、レファレンス・サービスの範囲に広がりが見られる。
- 例えば、ニューヨーク公共図書館の中の1つである科学産業ビジネス図書館(SIBL)には、マーケティング、広告、バイオ・テクノロジー、コンピューター等の幅広い分野にわたり、図書・定期刊行物だけでなく、ビジネス関連の視聴覚資料や、最新のビジネスニュースをチェックできるようにケーブルテレビの経済専門チャンネル等も資料として扱っている。更に、同図書館における「電子情報センター」では、150 種類の商用データベースが館内コンピューター端末や 24 時間接続可能なインターネット上にて開放され、ニューヨーク市(地域)の主要産業であるファッション、インテリア、出版、金融等における中小企業に対する情報提供や起業・創業を企画・検討している個人への情報提供に貢献している¹⁵。

4. 先進事例の整理・分析

(1) 先進事例からの所見

海外の公共図書館では、公共図書館の枠に収まらずに、大学図書館や行政担当部署と連携した形で、情報提供サービスに取り組んでいる事例が多い。これにより、より地域固有の課題との密接度が増し、地域社会における公共図書館の価値が高まっている。

¹⁵ (出典)「未来をつくる図書館－ニューヨークからの報告－」(菅谷明子著)

一方、国内の公共図書館では、公共図書館の保有する資料群を情報資産として活用した事例が多い。また、先進事例の中でも限られた事例では、海外先進事例と同様に類似し、公共図書館が大学図書館や行政担当部署と協調して情報提供サービスを行う事例も見られる。

(2) 公共図書館が提供する主なメニュー

国内や海外の先進事例や文献資料を参考にすると、公共図書館の特長を活用した利用者に提供可能な主なメニューとして、以下が想定される。

学習支援:学習者の学習活動に対する資料・情報提供

- 子育て支援(親に対する子育て講習会等を含む)
- 学校教育支援(教職員に対する教材提供支援含む)
- 学校図書館支援
- 高等教育支援
- リカレント教育¹⁶支援
- 就業支援

市民生活と活動の支援:個人や地域社会が抱える情報検索ニーズへの対応

- 行政情報提供(行政職員や議会議員向けの政策立案支援サービスを含む)
- 地域情報提供(地域の産業、企業、交通、地理、施設、商店等)
- 法務情報提供(個人・地域社会に対する法律関連情報の提供)
- 医療情報提供(個人に対する、医療・介護・健康等に関する情報提供、医療・介護機関の情報案内)
- 防災情報提供(日常生活における防災情報、災害時の生活支援情報の提供)
- 防犯情報提供(日常生活における防犯・安全情報の提供)
- 企業・製品情報提供(企業や製品・商品評価情報、消費者センター・相談窓口等の情報案内)
- ビジネス情報提供(起業・創業、調査を目的とするビジネス関連情報の提供)
- 知的権利情報提供(特許情報、知的財産権・著作権情報等)

地域文化発信及びその支援:地域文化情報・歴史情報の収集・蓄積・発信

- 文化情報提供(地域の文化・歴史等資料の収集と提供)
- 文化発信(地域文化のデジタルアーカイブ¹⁷等による発信、ウェブアーカイブの公開)
- 地域情報循環(地域住民による情報アーカイブ、情報共有コミュニティツールの提供)

¹⁶ 職業人を中心とした社会人に対して学校教育の修了後、いったん社会に出た後に行われる教育(出典:今後の生涯学習の振興方策について/中央教育審議会生涯学習分科会 平成16年3月29日)

¹⁷ デジタルアーカイブ:デジタル技術やネットワーク技術を駆使し、貴重書や文化財等の過去の知的資産や映画・アニメや動画・音声等の現在の知的資産、あるいはウェブ情報、地域の経済社会の枠組となっている行政文書等を電子化された形で保管・蓄積する事。

公共図書館は、社会教育施設として、人々が、いつでも、自由に利用できる環境を実現するという任務を持っている。そのため、一般市民のみならず、高齢者や障害者に対しても資料・情報へのアクセス(「アクセシビリティ¹⁸」と呼ばれる)を確保することが強く求められている。従って、このような情報機会提供にあたる各項目は、上に述べた「学習支援」「主題別情報提供」及び「地域文化発信」を実現するための手法・手段と位置づけられると言える。

情報機会提供

- 来館困難者支援(図書配送、団体貸出、電話・FAX 対応サービス 等)
- 高齢者支援(高齢者向け資料の作成・収集・提供 等)
- 障害者支援(障害者向け資料の作成・収集・提供、ネットワーク配信 等)
- 多文化支援(外国語資料の収集と提供、外国籍利用者向けサービス 等)
- 情報活用支援(IT 講習会の開催、情報探索チュートリアル提供 等)
- 環境支援(館内パソコン貸出、インターネット接続環境の提供 等)

(3) 公共図書館の今後の方向性

今後、公共図書館の利用需要の多くは、地域における日常生活に密着した疑問・問題、すなわち地域固有の課題に即した情報検索となることが想定される。ここで、想定すべき「情報」なり「資料」は、利用者が抱える課題解決に必要とされる情報や資料であり、公共図書館は、登録館の所蔵資料と登録館以外の施設・機関にある資料・情報とを組み合わせ提供する必要がある。具体的な利用形態は、第 3 章に記載することになるが、いずれにせよ、公共図書館の今後の方向性として「図 1 有機的に結合されたネットワークの概念図」にあるような、資産として付加価値付けられる課題別の資料や情報であると言える。その際、公共図書館から利用者に提供する資料・情報は、紙媒体と電子媒体の混在した形となる。従って、それぞれの公共図書館が情報提供機能を効率よく実践する手段として、紙媒体の資料・情報に加えて電子媒体の資料・情報についても体系的に整理し、公共図書館間で共有して利用できるようなネットワークの構築が望ましい。

¹⁸ Accessibility: 高齢者や障害者を含むすべての人が、情報を容易に操作可能・利用可能であること(出典:PC オープンアーキテクチャー推進協議会、IT 用語辞典 e-Words/株式会社インセプトのホームページより作成)

第3章 公共図書館に期待される取組課題と課題の利用イメージ

第3章 公共図書館に期待される取組課題と課題の利用イメージ

本章では、公共図書館をハブとしたネットワークにおいて目指すべき方向性について、前章で確認したメニュー体系より公共図書館が取り組むべき優先度の高い課題を抽出していく。その上で、抽出された取組課題候補について、公共図書館が、課題解決のために具体的にどのように寄与していくのか、利用イメージを検討する。先に、検討の枠組を簡素化するために、公共図書館を中心に想定される主要機関と主要業務を明らかにし、次いで、各取組課題におけるより具体的な詳細課題(利用者から見た公共図書館に対する問合せニーズ)を基に、公共図書館に期待される課題解決機能を明らかにする。

当然、現在ある平均的な公共図書館の機能やサービス内容よりも、高度化・複雑化することになるため、どの公共図書館でも取り組みやすいような基盤形成が必要となる。これらの業務面や情報システム面でのインフラ基盤については、第4章で検討することとし、本章では、実現可能な地域公共ネットワークにおける公共図書館の在るべき姿を描いている。

1. 取組課題の抽出

(1) 取組課題の抽出方法・抽出基準

評価基準として、公共図書館側の期待効果としての「図書館業務からの視点」及び「ネットワーク化からの視点」、利用者側の期待効果としての「課題解決からの視点」、を設定した。

図書館業務
からの視点

- 公共図書館が強みとする中核的な能力の活用度合い
 - 収集した情報の組織化等が生かされるか？
 - 情報資産と司書を生かしたサービスとなるか？
 - 他の施設による代替機能があるか？

ネットワーク
化からの視点

- ネットワーク化による付加価値の創出可能性
 - 他の施設が有する情報の活用や連携があるか？
 - ネットワーク化や情報通信化によるサービス実現にブレークスルー(現状打破)の要素が盛り込まれているか？
 - ネットワーク化により、公共図書館の業務範囲の拡大や業務フロー見直しに繋がるか？

課題解決か
らの視点

- 地域住民が抱える日常生活の課題解決に対する寄与度
 - 地域住民の利用ニーズ・有効性が高いか？
 - 個人の自立への寄与が高く、早期実現の必要性が高いか？
- 地域社会が抱える課題解決に対する寄与度
 - 地域経済の活性化や地域雇用の創造への寄与が高く、早期実現の必要性が高いか？
 - 文化的・社会的つながりによる、地域コミュニティ形成に貢献するか？
 - 地域の魅力向上に繋がり、地域外からの流入・地域選択に効果をあげられるか？

(2) 取組課題の評価結果

上述の先進事例や評価基準に基づき、目指すべき公共図書館の方向性として、優先して取り組むことが望ましい課題候補を審議した。その際、地域課題の解決、個人の自立化、及び地域の教育力向上の3つの目的に分けると、結果は以下のとおりである。

<地域課題の解決支援>

- ビジネス支援
- 行政情報提供

<個人の自立化支援>

- 医療関連情報提供
- 法務関連情報提供

<地域の教育力向上支援>

- 学校教育支援(子育て支援含む)
- 地域情報提供・地域文化発信

2. 取組課題実現のための利用イメージの枠組

(1) 利用イメージ検討における主要機関

新たな公共図書館像においては、利用者が誰でもいつでも気軽に利用できるだけでなく、利用者の抱えている課題が迅速かつ正確に解決されるための地域の情報拠点であるべきである。そのためには、公共図書館を通じて、館内にある既存の資料・情報だけでなく、館外にある資料・情報も一緒に利用できる環境を設ける必要がある。

また、利用イメージ検討における利用者は、ある課題を抱えた利用者を想定しており、必ずしも個人とは限定していない。例えば、商店街の再活性化のために地域特産品の宣伝と販売について情報収集ニーズが発生するケースでは、利用者は商工会議所等の団体と考えられる。

公共図書館が地域における情報拠点、ポータルサイトとなりえるために、従来の公共図書館同士の相互貸出だけでなく、公共図書館が取り組むべき課題に応じた外部機関・外部施設との連携・協働¹⁹を積極的に推進していく必要がある。外部機関・外部施設の具体像として、他の社会教育施設、館種の異なる図書館、行政機関・公共施設、及び専門機関(地域文化伝承者等の個人も含む)があげられる。

• 公民館、博物館等の他の社会教育施設

- 博物館が保有する地域の文化財、工芸品、自然環境等に関する作品や作品に関する目録情報と、公共図書館が保有する資料の連携した形で、学習材料として提供する。提供先は、学校教育の教員・生徒だけでなく、自分たちの地域を学習テーマとしている地域住民や他地域からの学習者が想定される。

¹⁹ 中央教育審議会生涯学習分科会「今後の生涯学習の振興方策について(平成16年3月29日)」では、「協働」を「お互いの特性を認識し、尊重し合いながら、対等な立場の下に、積極的に協力し合うこと」と定義している。

- 全国に 18,000 館²⁰以上ある公民館の場合、公共図書館の機能を補完する形で、情報拠点となることが期待される。
- 医学図書館、大学図書館、専門図書館、学校図書館等、館種の異なる図書館
 - 医学図書館、大学図書館、及び専門図書館は、それぞれの設置目的に応じた専門書・専門雑誌・学術論文等の専門資料・情報を取り扱っており、図書館によっては来館や資料貸出について利用制限が設定されている場合がある。公共図書館は、これらの異なる図書館を図書館類縁機関として利用案内・紹介を行っている²¹。
 - 類縁機関の保有する専門資料・情報と公共図書館の保有する資料・情報を連携することによって、公共図書館利用者の課題解決を促進することが想定される。また、類縁機関内の専門スタッフ(相談員)が、公共図書館側からの問合せに対応したり、公共図書館における相談会・セミナーに協力参加したりすることが見込まれる。
 - 学校図書館は、教員や児童・生徒に対する情報拠点として位置づけられるだけでなく、学校教育の中における学習成果を蓄積する拠点として期待される。
- 行政機関及び公立病院、保健所等の公共施設
 - 公共図書館利用者の情報検索ニーズの中には、取り組んでいる課題についての情報収集だけでなく、具体的に行動することが課題解決となる場合がある。
 - ・ 例えば、個人で開発した商品の事業計画を検討している起業家であるならば、効率よく資金調達を行うために地元自治体の産業振興担当課が提供している融資制度への申し込み手続をどのように進めたらよいのか、まで調べたいニーズがあると考えられる。
 - また、公共図書館における資料・情報と組み合わせ、行政機関職員や公共施設内の専門家を招いた相談会・セミナーの開催が想定される。
 - ・ 例えば、要介護状態となった親を持つ一般市民から、介護に関する問合せがあると、無論、介護保険制度等に関する一般的情報や要介護となった親との付き合い方等に関する資料の提供も必要であるが、同時にその地域における介護保険制度の手続、介護サービス事業者との連絡方法等の実務面に関する資料・情報の提供も必要になると想定される。こうした実務面については、公共図書館による資料紹介や情報照会だけでなく、公共図書館という物理的場所を活用した専門家による相談会やセミナーの開催が望ましい。
- 商工会議所、NPO 法人、地域文化伝承者等の専門機関・専門家
 - 利用者の課題内容をよりきめ細かい資料・情報ニーズに対応して、行政機関等の公共機関に限らず、課題別の専門家を公共図書館に招いて当該利用者の相談相手となる場合も考えられる。
 - ・ 例えば、ビジネス支援サービスの一環として、大手企業の OB から構成される地域のものづくり NPO 法人の参加メンバーが、ものづくりに関する講義を公共図書館内で開催し、地域の中小企業経営者に対してアドバイスを行うというケースが想定される。公共

²⁰ 社会教育調査(平成 14 年度)中間報告によると、公民館類似施設も含めた公民館は全国で 18,819 館あり、図書館の 2,742 館や博物館類似施設を含めた博物館の 5,363 館より多い。

²¹ 例えば、東京都立図書館では、ホームページにおいて、アンケートに協力し、ホームページ掲載を承認した 456 の機関を紹介している。(平成 16 年 3 月 2 日更新情報)

図書館にある資料だけでなく、経験者による生きた情報が加わるため、課題解決に具体性が増すと言える。

(2) 利用イメージにおける主要業務

利用イメージ検討における主要業務は、利用者と公共図書館の間のやり取り及び公共図書館と外部機関・外部施設の間のやり取りにおける以下の4つが想定される。

- ① 利用者の公共図書館における資料・情報の検索、ないしは公共図書館への問合せ
 - ・ 利用者の利用手段は、物理的施設としての公共図書館に来館する方法と、来館せずに外部より活用する方法、の二つが考えられる。後者の非来館利用においては、公共図書館とのネットワークを活用することによって、自宅、学校、職場、及び他の公共施設等から、電話、携帯電話、電子メール、ウェブサイト等を通じて接続することとなる。
 - ・ 来館利用における利用者の取り得る行動は、①利用者が自ら開架室に配架されている資料を検索する、②OPAC 端末²²等の検索端末を活用して開架室及び書庫の資料を検索する、③館内の資料相談窓口にいる司書に資料検索を支援してもらう、がある。
 - ・ 来館しない利用者の資料検索方法は、①利用者がホームページ上から直接資料を検索する(WebOPAC)、②公共図書館の司書に電話や電子メールにて問合せを行い資料の検索を依頼する、がある。
- ② 公共図書館から外部機関・外部施設への問合せ(資料・情報の検索依頼)
 - ・ 公共図書館は、利用者の資料検索依頼の資料・情報を自館で所蔵していない場合、他の公共図書館や館種の異なる図書館も含む外部機関・外部施設に当該資料の貸与を依頼する。(相互貸借制度)
 - ・ あるいは、利用者の問合せニーズに対応するために、司書の専門的知見やそれまでの問合せ事例経験に基づき、問合せ内容の分野について専門性のある外部機関・外部施設の所蔵する資料の貸出や保有する情報の提供を依頼する。この場合、各機関・施設の所蔵資料や保有情報が目録の形として公共図書館内に組み込まれていたり、各機関・施設の目録情報データベースを公共図書館側から直接検索が可能であったり、ネットワーク連携が実現し、情報提供について事前了解を得ていることが望ましい。(専門性のある外部機関・外部施設においては、広域範囲の自治体から情報連携先として期待される可能性が高く、各問合せ事例に対応する場合の外部機関・外部施設職員への負荷は大きくなる恐れがある。)
- ③ 外部機関・外部施設から公共図書館への問合せ回答(資料・情報の提供)
 - ・ 公共図書館側からの依頼に応じる形で、外部機関・外部施設は、所蔵する資料を貸し出したり、保有する情報を提供したりする。上記の業務②にて指摘したように、両者の間でネットワーク連携が実現することが望ましい。
- ④ 公共図書館から利用者への資料・情報の提供
 - ・ 公共図書館は、収集した資料や情報を課題別に体系化し、利用者の立場に応じて資

²² OPAC(Online Public Access Catalog:オンライン利用者用目録の)サービスを提供しているコンピューター端末機。

料・情報を提供する事になる。ここでの「利用者の立場」は、利用者の年齢(子供、成人、高齢者等)や母語・母文化への配慮や公共図書館への来館が困難な地域の在住者への配慮等(「第2章 公共図書館のネットワークの現状4. (2)公共図書館が提供する主なメニュー」における「情報機会提供」に対応した業務)を示す。従って、公共図書館側が各問合せについて解決策そのものをアドバイスすることはしない。

なお、この他に、利用者から外部機関・外部施設への直接問合せや外部機関・外部施設から利用者への直接回答、というような業務も想定されるが、ここでは、公共図書館をハブとした業務に着目しているため、個別に触れていない。例として、相互貸借サービスに基づいた他の公共図書館からの資料の直接配布や外部機関における専門家との相談等が想定される。

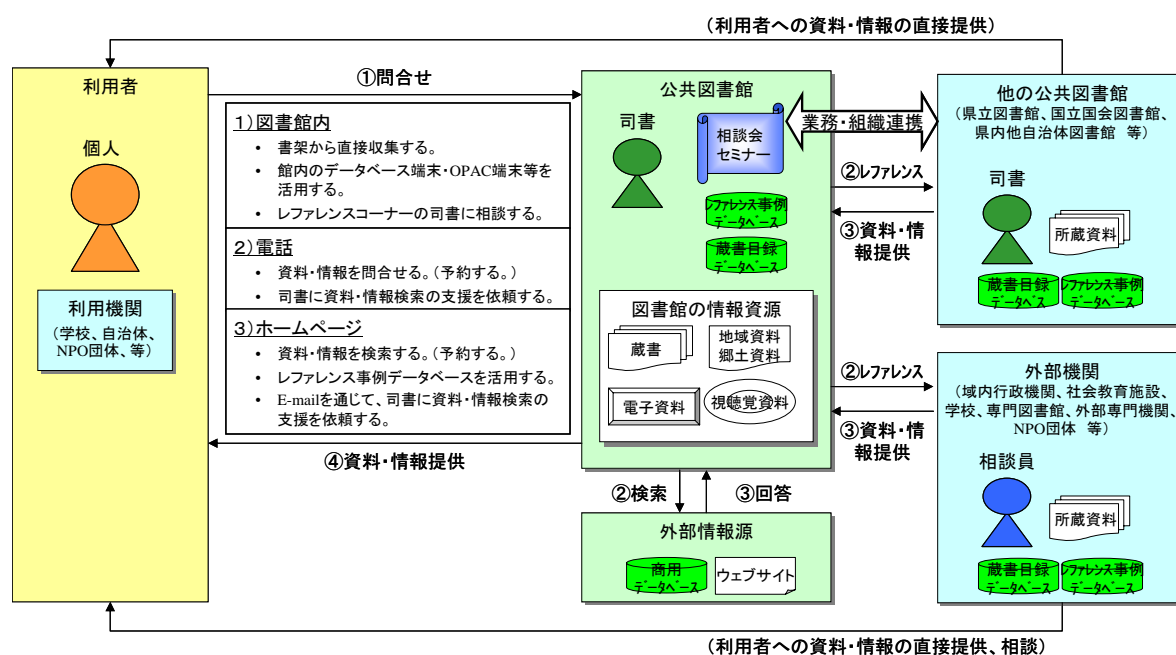


図3 公共図書館の利用イメージの基本枠組

3. 取組課題候補Ⅰ:ビジネス支援

(1) 課題実施の意義と背景

本報告で想定している「ビジネス支援」は、公共図書館として支援可能な地域の経済社会の活性化につながるあらゆる取組を想定している。したがって、本課題において想定される主要な利用者は、ビジネス活動や研究活動に従事する会社や団体に所属している勤労者だけではなく、むしろ、地域コミュニティを支える商工会や町内会を始め、地域において起業・創業を狙う学生や主婦から、事業展開・事業再構築に悩む中小企業経営者や個人商店の事業主までと幅広い層を対象とするものである。

特に、個人や、中小企業等は、ビジネス活動に必要な情報にアクセスする機会において弱者の立場にある。また、ビジネス活動において必要な情報は、事業計画やマネジメントの在り方、販売先や調達先等の取引先との連携、組織管理や人材育成等多種多様な情報を必要とする。そこで、公共図書館がハブとなり、地域における各種専門機関や行政機関、他地域の公共図書館

等とをネットワークにより結ぶことによって、地域の公共図書館が、これらの利用者・利用機関に十分なビジネス機会を設けることが期待されている。

なお、公共図書館におけるビジネス支援サービスは、すでに幾つかの公共図書館において先進的な取組が始められている。但し、このような個々の事例は、それぞれの公共図書館が培ってきた独自の知識、ノウハウを活かしてビジネス関連の蔵書を集めたビジネス支援コーナーを設置する等のスタンドアローンの取組である。前述の品川区立大崎図書館のような本庁や NPO 団体と連携しながら取り組む例は少なく、更に ICT やネットワークを活用して、地域の情報資産を幅広く活用できるようにする取組は、今後の課題となっている。

以下では、ビジネス支援において想定される詳細課題を挙げるとともに、地域の利用者が、ビジネス支援において、課題解決型の図書館を利用する際の具体的なイメージを説明する。

(2) 詳細課題一覧

ビジネス支援として、取組可能な詳細課題は以下のとおり。

- 起業・創業支援
 - 起業・創業支援に関連する法律、会計、税務、特許等の制度を解説した資料の提供
 - 起業・創業に関連する補助金・助成金の手続や関連行政窓口の案内及び申し込み手続資料の提供
- 中小企業向けマネジメント支援
 - 国や地方公共団体等の補助金助成制度の内容・手続や関連行政窓口の案内
 - 新たな事業を展開するための法律、会計、税務、特許等に関連する資料の提供
- ビジネス情報提供
 - 広告宣伝、顧客管理、品質管理、経営計画等についての情報提供
 - サービス業、製造業の業種別に分類された業界特性・景気動向や市場シェア・市場構造等を記載しているビジネス情報の提供
 - ビジネス活動に関係する商用データベースの提供、紹介
- 地域のビジネス資源及び地域の経済・市場情勢等に関する情報の提供
 - 地域における特産品、人材、販売チャネルの確保に関する情報の提供
 - 地域における市場調査結果、消費統計、事業者数等の情報提供
 - 行政や商工会議所等の主催するセミナー、相談会等の開催案内

(3) 主要詳細課題に関する具体的な利用イメージー起業・創業支援

利用イメージの枠組(設定条件)

利用者： 地場特産物(農産物)を活かして地域おこしの目玉とすることに取り組む地元の青年会議所、農協等からなりプロジェクトチームのメンバー。

問合せ内容： 具体的なビジネスとして何をするか手がかりが欲しい。また、ビジネスに活用できる地元の資源について、資料や情報源を知りたい。

利用イメージの業務フロー

① 利用者からの問合せ

(ア) 必要な資料や情報を収集するために、近くにある公共図書館に来館し司書に相談。

② 問合せ内容の整理

(ア) 司書は、利用者との会話の中から、特産物を活かしたレストランを始め、地域の観光資源としたいというアイデアはあるようだが、プロジェクトチームで提案するために、他の可能性も含め、浅く幅広い情報を必要としていると判断。

③ 公共図書館の情報資産による情報収集

(ア) 司書は、資料横断検索システムや外部データベースを用いて、関連する資料や記事を検索した。その結果、日経流通新聞と日本農業新聞における地域の農産物を活用したまちづくり、むらづくりに関する特集記事があることが判明したので、所蔵している新聞の該当部分をコピーして、情報の紹介を行った。これらの特集記事によると、さまざまな農産物が活用され、地域振興としてのアピール方法はさまざまであることがわかり、地場特産品(農産物)を地域おこしの目玉とするメンバーのアイデアが、有効なことがわかった。

④ 過去のレファレンス事例を調査

(ア) レファレンス事例データベースを調べると、特産物を活用した地域おこしの相談事例があった。事例は、直売所の設置やフランスの原産地呼称統制法にならった地域特産物のブランド化の取組を行う等であった。これらの事例を踏まえ、メンバーはレストランの設置に検討の重点を置くこととした。

⑤ レファレンス事例と有用情報源を基に個別の情報収集、また、外部専門家・専門機関を紹介

(ア) レストランの起業・創業に関わる資料・情報をさまざまな角度から紹介。例えば、公共図書館内のインターネット端末から行政担当部署の連絡先ホームページに接続すると、産業振興担当部署が中小企業支援センターと連携して提供する融資制度等の支援策の手続資料をダウンロードできる。これにより、利用者は、人材確保、資金計画の組み方、宣伝方法等、レストランの立ち上げまでに欠かせない制度上の情報を獲得できる。

(イ) レストランの設置場所の候補となる地元周辺の観光地についての情報を紹介。町の観光課が作った調査資料により、どこの観光地に、どこからどういうタイプの観光客が訪れるのかについての情報等が得られる。これによる情報を基に、利用者は、レストランの設置場所等について具体的なビジネスプランを策定した。

(ウ) 公共図書館併設の生涯学習センターが運営する生涯学習情報提供システムの指導者情報から、町内の施設で行われている料理教室の講師である郷土料理研究家を紹介。これにより、レストランで出す料理のレシピの参考となる情報が得られた。

本取組課題における留意点

- ・ 本課題における公共図書館の機能は、あくまでも、起業・創業活動に必要な利用者の判断を支援するための資料・情報の提供であり、事業者の判断の先取りや、利用者の判断を誘導するような情報提供は行わない。
- ・ 本課題における利用者側が期待する問合せへの回答内容は、販売先の選択、マーケティングのコツ等ビジネスの上で目に付きやすい部分となることが多いと想定される。

しかし、実際のビジネス遂行においては、会社内部の組織管理の在り方、税務・法務等の知識も必要となる。このような利用者側が気付きにくいものも含め網羅的に情報を提供する。

- ・ 利用者側の多種多様な問合せニーズに対応できるように、類縁機関、外部専門機関や地域の専門家とのネットワークの形成に普段から心掛けておくことは有効な情報提供手段となりうる。
- ・ ビジネスは、当該自治体で完結することは少なく、むしろ、複数の自治体をまたがる場合が多いので、広域、県域、あるいは産業集積地域の情報も提供できる仕組みを用意しておく必要がある。

(4) 公共図書館の役割と効果

公共図書館が、個人の起業による個人の自立支援だけでなく、地域コミュニティに対してビジネス支援サービスを推進することは、まちづくり、むらづくりという地域の活性化に貢献する。また、分野を問わず幅広い資料・情報を取り揃え、体系的に提示することによって、来館者の知的好奇心が刺激され、アイデアが喚起されるとともに、同じような志を持つもの同士の連携のきっかけとなって、より大きな展開へとつながることも想定される。

公共図書館は年齢・性別、目的等を問わず多種多様な住民の来館を受け入れるとともに、このように幅広い分野の情報をネットワーク化し、提供することによって、地域ビジネスの芽をはぐくむこととなる。これにより、公共図書館が、地域における自立した個人の育成や、地域経済の発展に貢献することが期待される。

表 1 起業・創業支援の問合せにおける情報源の例

新聞・雑誌記事検索	起業・創業に関する最新動向や人脈構築の基本資料を、商用データベースを活用して検索
情報源例	内容紹介
帝国データバンク 企業情報 (日経テレコン21経由)	<ul style="list-style-type: none"> 設立、財政状況、従業員数等基礎的な企業情報を提供。 協力・出資してくれそうな地元の有力企業を探す。
朝日新聞人物データベース (日経テレコン21経由)	<ul style="list-style-type: none"> 議員や官僚、学者、一般企業の経営者等約30,000件を提供。 協力・出資してくれそうな地元の名士を探す。
日経ベンチャー (日経テレコン21経由)	<ul style="list-style-type: none"> 中小企業経営者を対象にしたビジネス誌。 ホームページ上では、独立・起業を支援する官民の講座・セミナー一覧、頼りになる相談窓口、ためになる情報源、等を紹介
公共図書館所蔵資料	「起業」「創業」「事業計画」等をキーワードにしなが、利用者が関心を持っている業界で抽出し、書評や利用者推薦情報を参考にしながら、書籍・定期刊行物に限らず、地域資料・行政機関のちらし紹介
情報源例	内容紹介
日経レストラン (定期刊行物)	<ul style="list-style-type: none"> 日経BP社発行の飲食店・外食チェーンからホテル・旅館の飲食部門、給食業などのフードサービス事業をはじめとしたフードビジネス業界に携わる人のための総合情報誌。
食品産業事典 (CD-ROM)	<ul style="list-style-type: none"> 食品・飲料関連業界の産業と品目についての情報取得が可能。
現行法令/六法全書等 (CD-ROM)	<ul style="list-style-type: none"> 我が国で最も権威のある法務省編集の「現行日本法規」を基に、個別法令の詳細把握と判例・実例等の検索が可能。
参考図書	<p>一般に購入が困難な高額な事典類の閲覧や会社設立の方法から営業に関することなど幅広い情報の収集が可能。</p> <ul style="list-style-type: none"> 業態別レストラン開発実務計画資料集 全国各種団体名鑑 定款規定の事例分析 儲かる手書きチラシ作成術 店舗出店戦略と打ち上げ予測のすすめ方 等
地域資料 <ul style="list-style-type: none"> 地場企業一覧 特産品カタログ 	<ul style="list-style-type: none"> 地場の取引先を探すことが可能。 レストラン内で販売する特産品を探す事が可能。
中小企業庁や自治体産業 振興課のちらし・パンフレット	<ul style="list-style-type: none"> 「創業支援のエッセンス」「創業融資制度について」など創業を支援するパンフレットの配布。

4. 取組課題候補Ⅱ：行政情報提供

(1) 課題実施の意義と背景

ここでは、中央省庁や地域の行政機関が保有する資料や情報を体系化した上で、地域住民や行政職員・議会議員に提供することを想定している。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機能だけでなく、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。文書館、行政機関内部の図書コーナーや議会図書室も同様のサービス機能を部分的に有しているが、全行政部署の資料・情報を通じた横断的な調査、及び国や他自治体の資料・情報等と組み合わせた調査を行える点では、公共図書館が有効であると言える。

現在推進されている三位一体改革、市町村合併や地方再生の動きが期待する地域ごとのまちづくり、むらづくりは、行政機関内部のみで検討、実施することではない。むしろ、民主主義の成熟化に伴って、地域住民による市民社会形成への直接的な参画が求められている。まちづくり計画の基本構想に委員となったり、市民ボランティアとして従事したりするケースが考えられる。こうした場合に備えて、自分の住む地域における行政情報の把握が必要となる。あるいは、PFI事業化手法²³や指定管理者制度による公共サービス提供も、民間事業者の経営ノウハウの活用による地域社会形成の手法の一つと言える。

また、本課題が想定する行政情報とは、行政上のあらゆる資料・情報を対象としている。すなわち、白書・年鑑・統計資料、条例等の例規集、予算・決算資料、本会議や各審議会・研究会における配布資料や議事録、報道発表資料・広報紙、公告・入札・調達情報、住宅地図・路線価図等行政機関の各部署が提供している資料、情報である。更に、地方自治体を紹介・記載している新聞・雑誌の記事やメディアでの放映状況も含められる。利用者にとっては、これらの資料・情報が、どこの部署によってどのような目的で作成されたか、関連する資料が他の部署にあるか、等のキーワード情報を付した上で、電子資料の形で体系的に、なおかつ、履歴的に検索・取得できることが望ましい。加えて、行政資料は専門用語が含まれ地域住民に馴染みにくい部分がある。従って、行政資料と一緒に参考事例集や行政文書を解説する資料があると、利用者の理解が進む。

以上を踏まえると、本課題は、資料を組織化し選定・提供する公共図書館の特長が活用でき、行政資料の電子化及び統一した概念に基づくキーワード情報添付というICTの活用要素が含まれているテーマであり、適切な判断の出来る自立した個人の形成や適切な行政判断・執行に寄与するテーマであると言える。

²³ Private Finance Initiative: 公共施設等の建設、維持管理、運営等を民間の資金、経営能力及び技術的能力を活用して行う新しい事業化手法。民間の資金、経営能力、技術的能力を活用することにより、国や地方公共団体等が直接実施するよりも効率的かつ効果的に公共サービスを提供することを目指す。公共図書館では、三重県桑名市(平成16年10月開館)をはじめとして、数例がある。(出典:内閣府 PFI ホームページ <http://www8.cao.go.jp/pfi/index.html>)

(2) 詳細課題一覧

行政情報提供として、取組可能な詳細課題は以下のとおり。

- 行政職員、議会議員に対する政策立案支援サービス
 - 利用者の担当行政分野に関するこれまでの行政情報の一覧表示、隣接自治体、同規模自治体、都道府県、所管中央府省の行政情報の提供
 - 政策立案に必要な行政情報に関するレファレンス・サービス(行政資料や関連資料の所在確認、事実調査等)及び外部の専門機関紹介(業界団体連絡先等)
- 生活課題や問題に関する行政情報の提供
 - 「公害」等の日常生活上の障害を感じた時の行政手続に関する仕組(例:電車の騒音に困っているときの対処)及び申し込み手続資料の出力
 - 上記の行政手続に関する有識者の意見が掲載されている新聞・雑誌記事、専門書、他の自治体における取組事例集のある図書・雑誌等の提供
 - 「公害」等の原因等を理解・解明するための行政設置の研究機関等が保有している科学技術情報の書籍・雑誌等の提供
- 文書館、行政機関内部との連携
 - 取り扱う資料・情報によって区分すると、公共図書館が、印刷・出版された複製資料を主要対象とし、貸出等を伴う利用を基本とするのに対し、文書館はオリジナル(原本)の現物文書を主要対象とし、保存を重視する。
 - また、公文書館法では、国、地方公共団体が事務処理上利用状態にある公文書(現用文書)を、文書館の収集対象から外しているため、利用状態にある公文書を含めて公文書すべてを対象とする情報公開制度と区別する必要がある。以上を踏まえると、公共図書館がハブとなり行政機関内部の各関連部署と連携することが必要となる。

(3) 公共図書館の役割と効果

公共図書館が当該自治体に限らず、関連自治体、周辺自治体、都道府県、所管中央府省の行政情報を主体的に提供することは、地域住民の地方行政への参画意識向上を促すことになり、地域コミュニティの発展に貢献すると言える。

5. 取組課題候補Ⅲ:医療関連情報提供

(1) 課題実施の意義と背景

ここで扱う課題の範囲は「医」及びその外延を含めたものである。主要な利用者は患者や患者の家族等であるが、健康を志向する地域住民をも想定している。すなわち、「医療、病気・怪我」といった健康を損なったときのことだけではなく、「健康・ダイエット」等予防的な事柄から、「介護・年金」制度に至る事柄まで、地域住民が抱えるであろう「医」に関する日常課題が対象であり、地域住民が日常生活を営む上での基礎情報と言える幅の広いものである。更に、インフォームド・

コンセント²⁴を確立していく上で、「医」に関する多種多様かつ専門的な情報が一般市民にも必要となっていることから、地域の情報拠点として公共図書館に求められる期待はより大きくなってきていると言える。

また、「介護・年金」については、介護保険制度の主たる保険者は市区町村であり、地域ごとに実情に応じた介護サービスが提供されている。自分自身や自分の両親等の家族がどのような介護関連サービスの提供を受けられるのかに、関心が高まっており、地域の介護・年金に関する情報を気軽にいつでも検索し、比較できるような条件整備が望まれている。特に、介護保険制度には、制度を運営する行政部署以外にサービスの実施者である数多くの介護施設、介護サービス提供機関等が関わるため、それぞれの関連する資料を含めた横串的な情報提供拠点として、公共図書館に期待される役割は大きいと言える²⁵。

(2) 詳細課題一覧

医療関連情報提供として、取組可能な詳細課題は以下のとおり。

- 医療情報・資料の提供
 - 病気の治癒率、後遺症、伝染性等、病気・怪我そのものについての全般的な情報
 - 複数ある診断内容や治療方針等を選択・判断する材料としての医療専門情報
 - 治療に使われる医薬品に関する情報
- 医療機関についての情報の提供
 - 専門科、専門医の有無、医療施設、ベッド数等、医療機関の属性についての情報
 - これまでの治療実績、医療訴訟の有無、入院患者の体験談等、医療機関の実績に関する情報
- 医療関係の制度に関する情報の提供
 - 地域における介護保険制度の仕組・手続、関連行政窓口等の案内、及び介護サービス事業者に関する情報
 - 医療費の支援、医療情報サービス、等に関する情報の提供
- 予防医学的な情報の提供
 - 地域における健康増進やダイエット促進を行っている事業者の案内
 - 健康増進運動に関する相談会、イベントの案内
- その他の医療関連の情報
 - 死生観に関する哲学的な書物の情報
 - 最先端治療法(未認可のものも含む)に関する情報
 - 混合治療制度等、医療制度の改革に関する情報

²⁴ 診断や治療法が適切かどうか、患者が複数の医師等に意見や判断を求めること。(出典:健医療分野の情報化にむけてのグランドデザインー最終提言ー/保健医療情報システム検討会)

²⁵ 例えば、平成16年11月に開催の「第6回図書館総合展」においても、医療情報の取り扱いと図書館としての取り組み方について、いくつかのフォーラムが実施されている。

(3) 主要詳細課題に関する具体的利用イメージ—治療法に関する情報収集支援

利用イメージの枠組(設定条件)

利用者： 夫ががんと診断され、町立病院に入院することになり、治療法等について学び始めた40代の女性。

問合せ内容： 利用者は、予期しない事態に混乱しているが、がんについて全般的に学びたい。

利用イメージの業務フロー

① 利用者からの問合せ

(ア) 知合いの目が憚られるため、必要な情報につき、電子メールにて相談。

(イ) 司書は、電子メールだけでなく、本人の直接来館の際にはプライバシーに配慮しながら相談に応じることとした。

② 問合せ内容の整理

(ア) 司書は、利用者との会話の中から、医師から治療方針について説明を受け同意を求められていること、夫は自分に心配をかけないためかがんであることを口にしないこと、今後の家族の生活について不安があること等の相談を受け、病気そのものから、患者への接し方、介護制度等に関するの情報提供が必要だと判断。

③ 司書がパソコン端末の操作を支援しながら、過去のレファレンス事例を調査

(ア) レファレンス事例データベースに問合せしたところ、入院先の町立病院に関する問合せ事例あり。これにより、当該病院の情報公開資料から、当該病院の属性についての情報を得られ、がんの専門医が在院し、治療体制が比較的整っていることがわかる。

④ レファレンス事例と有用情報源を基に個別の情報収集、また、行政窓口を紹介

(ア) 医療の専門家ではない主婦でも理解できるようながんの治療法や治療薬に関する専門書を何冊か情報提供。これにより利用者は、治療法には、外科療法、化学療法等複数有ること、それぞれの治療法の副作用、本人の負担、等についての知識を得、担当の医師の説明について一応の理解をした。

(イ) 地域のボランティア・リストにあたり、隣の市で大学病院を退職した人が、ボランティアとしてセカンドオピニオンの診療相談サービスをしていることを知り、情報として提供。利用者は、念のため、そのサービスを受けることとし、電話にて予約を行った。

(ウ) インターネット上のホームページからがん患者の手記、がん患者を看病した人の手記を検索、蔵書の中から、死生観にかかわる哲学関連の書を紹介する。これにより、利用者は、自分ががんであることを知った夫が今どんな気持ちでいるのか、これからどんな苦勞が待ち受けているのか、なんとなくではあるが感触を得て、自分がしっかりしなければと意を強くした。

(エ) 米国の医療文献データベース(MEDLINE 等)を通じて、海外で実践されている最新の治療法について紹介。これにより、利用者は、お金をかければ町立病院で受けられる以上の選択肢もあることを知る。

(オ) 更に、行政機関や専門機関(例:市役所福祉部、保健所、地域医師会、県立がんセンター等)の相談員と連絡を取り、重病患者を抱える家庭への支援制度、セミナーや講演会開催を紹介。これ

らセミナーや講演会は、保健所や地域の医師会から派遣された専門家による情報提供だけでなく、漫才師等を招待したがん患者の心を和らげる形のものもあることを紹介する²⁶。

本取組課題における留意点

- ・ 公共図書館の機能は、あくまでも、「医」に関する資料・情報の提供であり、医療上のアドバイスや診断、治療、投薬等に関する判断をしない。
- ・ 「医」に関する問合せは、問合せ内容も問合せ行為そのものも利用者の個人的活動であり、応答内容については十分なプライバシー保護の視点が必要である。
- ・ 医療関連情報や情報源の収集にあたっては、インターネット上の断片的な情報だけでなく、専門紙・専門誌等による他のメディアにおける情報も含めて多角的に行うことで情報の偏りを排除するとともに、信頼性を確保しつつ利用者の判断を支援することが必要である。
- ・ 利用イメージにあるように利用者が求めている資料・情報は、専門書や専門誌等のように専門用語が数多く記載されている可能性が強い。従って、利用者の理解を助けるために、専門用語を解説するような事典等の参照資料の準備や、地域の医療関連専門家のメディエーター²⁷としての活用が必要である。

(4) 公共図書館の役割と効果

公共図書館が「医」に関する地域の情報拠点となることは、地域住民の健康維持への関心の高まりや病気の早期発見に貢献し、結果として、地域全体の社会保障コスト削減に繋がる可能性があると言える。更に、年齢・性別、目的を問わず多種多様な住民が来館する公共図書館の特徴を生かして、虫歯予防、成人病防止に繋がる食事等のキャンペーンを関係機関と連携しながら行うことで、地域住民に対する医療教育の現場にもなり得ると言える。

²⁶ 例えば、神奈川県横須賀市の保健所健康づくり課が主催する「がん征圧月間講演会」では、漫才師を招いた「がんになっても笑いを」というメニューを設けている。

²⁷ Mediator:「Media」と「Editor」を組み合わせた造語。「情報」を流通させるために、異なる領域のあいだで言葉を翻訳する第三の人間。ある一つの領域の言葉を、ほかの領域の言葉にわかりやすく翻訳し直し、あなたのやっつけていらっしゃることは、ことによると異なる領域のあなたと同じ問題かもしれないということを、それぞれの場でいろいろな方々に告げる。(出典:第三世代の大学/似田貝香門編集における蓮實重彦元東京大学総長の講演発言)また、山口県では、芸術短期大学、山口県立大学、山口大学の学生が運営主体となって、学生のパワーを地域活動に活かし、地域と学生の相互協力に基づいた活力ある街づくりの実践を目指した、「地域活動おたすけターミナルメディエーター(MEDIATOR)」が平成16年2月に設立され、山口市のまちづくり活動に寄与している。

表 2 がん治療の問合せにおける情報源の例

新聞・雑誌記事検索	優良病院ランキング、国内外の最新治療方法に関する記事を、一般及び専門の新聞・雑誌/論文より検索
<i>情報源例</i>	<i>内容紹介</i>
日経ヘルスケア21 (日経テレコン21経由)	<ul style="list-style-type: none"> 医療・介護をトータルな視点でとらえ、病院・診療所経営、介護サービス事業を行う上で欠かせない情報を提供。
IDream	<ul style="list-style-type: none"> 独立行政法人科学技術振興機構が提供。 科学技術、医学に関する、学術論文や解説的記事などの文献情報を幅広く検索できるシステム。
メディカルオンライン	<ul style="list-style-type: none"> 株式会社メテオインターゲートが提供。 日本国内の学会・出版社発行の雑誌に掲載された医学、歯学、薬学、看護学、医療技術、栄養学、衛生・保健などのあらゆる医学関連分野の「医学文献」から検索し提供。 医療関係者(医師、看護婦、医療技術者を始め、大学、病院、関連企業・団体)のための医療情報の総合WEBサイト(原則として一般の方は登録しない)。
有用なウェブサイト	大腸癌に関する資料・情報提供への利用者ニーズを踏まえて、信頼性・正確性の高い情報源(webサイト)を紹介
<i>情報源例</i>	<i>内容紹介</i>
国立がんセンター	<ul style="list-style-type: none"> 国立がんセンターのホームページ。充実した各種ガンについての解説がある。
キャンサーネットジャパン	<ul style="list-style-type: none"> NPO法人キャンサーネットジャパンのホームページ。 ガン最新情報、セカンドオピニオン、知っておきたいガンの薬といった情報の提供や情報交換の場の提供など多岐に渡って活動している。
MEDLINE	<ul style="list-style-type: none"> 米国国立医学図書館の医療文献データベース。 取扱分野は、薬品、介護、歯科系、ヘルスケアなど多岐に渡る。米国をはじめ、他の70ヶ国で出版された3,800誌を越える最新の生物医学系ジャーナルからの引用文や要約が収められている。
MedWave	<ul style="list-style-type: none"> 日経BPが運営する医療専門ニュースサイト、情報源は日経BPの医療・介護関係各誌(日経メディカル、日経ドラッグインフォメーション、日経ヘルスケア21、日経ヘルス等) 記事検索結果以外に、電子カルテ、開業ガイド、医療求人情報掲載、医療関係の書籍・ビデオ紹介など。
週刊医学界新聞	<ul style="list-style-type: none"> 専門出版社の医学書院が毎週火曜日に配信するメールマガジン。 「医学版」、「看護版」、「医学生・研修医版」の3部構成で、医学関連領域の最新情報を提供。
公共図書館所蔵資料	書評や利用者推薦情報を参考にしながら、県立図書館、国立国会図書館、及び域内病院専門図書館も含めた図書館所蔵資料(書籍・雑誌・電子資料等)を紹介
<i>情報源例</i>	<i>内容紹介</i>
医学中央雑誌 (定期刊行物)	<ul style="list-style-type: none"> 国内で発行される医学、歯学、薬学等の定期刊行物、2360誌(2003年度データベース収載数)の書誌事項の要約集。医学文献を探す時に使う。 生理学・生化学などの基礎分野から臨床医学の各分野、さらには獣医学・看護学・社会医学など広範囲におよんでおり、情報の網羅性の高さが特徴
治療薬マニュアル (CD-ROM)	<ul style="list-style-type: none"> 膨大な薬の添付文書情報を分かりやすく整理し、さらに各領域の専門医による実践的な臨床解説を加えた薬剤データブック。 本書発行直前までの新薬を含むほとんどすべての市販薬を収載し、臨床上有用な付録も満載。
参考図書	<p>大腸癌治療の知識に関する書物はもとより、闘病記や家族が癌になった場合の対応についての本、専門書など幅広く紹介。</p> <ul style="list-style-type: none"> 大腸がん治療の正しい知識 「ガン告知」それからの生き方と治療法 ガンに勝った人たちの死生観 がん・家族はどうしたらよいか 大腸癌—基礎と臨床 消化器病セミナー 等

6. 取組課題候補Ⅳ：法務情報提供

(1) 課題実施の意義と背景

ここでは、取り組むべき課題の範囲は「法」に関する全般であり、主要な利用者は、研究者や専門家ではなく一般市民を想定している。「遺産・相続」、「個人破産」等地域住民が抱えるであろう「法」に関する日常課題全般について、資料・情報提供することは、地域住民の日常生活上の基礎情報と言える。また、法改正が常に起こりうるため、日常課題に対応した最新の法律情報を得るためには、逐次、情報収集と整備を行う公共図書館が非常に有効と言える。更に、裁判員制度²⁸の導入によって、国民が裁判員に任命された場合、法務知識を獲得する事が必要となっていることも、地域の情報拠点としての公共図書館が果たす役割を高めるものと言える。

以上を踏まえると、本課題は、資料を組織化し選定・提供する公共図書館の特長が活用でき、ネットワークを有効に活用できるテーマであり、個人の日常課題解決にも寄与するテーマであると言える。医療情報提供と同じく、結果として、自立した個人が形成されていくことが期待される。一方、公共図書館側から見ても、利用者の「法」に関する資料・情報ニーズの高まりを感じつつ、提供サービスとしては未確立の段階であり、具体的にどのような法務情報提供の在り方があるのか、実践と検討を進める意義があると言える。

(2) 詳細課題一覧

法務情報提供として、取組可能な詳細課題は以下のとおり。

- 日常生活における悩みや問題に関する法務情報の提供
 - トラブルやアクシデントに巻き込まれた時の損害賠償や保険請求に関する仕組、手続（例：散歩中の犬に噛まれたときの対処、隣人とのトラブル）
 - 個人の家族関係の変化に伴う悩み・疑問に対応した法務情報の提供（例：離婚した場合の親権の問題、遺産・相続の進め方）
 - 雇用関係に関する悩み・疑問に対応した法令関連情報や判例情報の提供（例：不当解雇と感じた時の必要な手続や判例の情報収集ニーズへの対応）
 - 商品・サービス購入に伴うトラブル・アクシデントに対応するための法的手段や行政手続に関する情報の提供
 - 個人の経済環境の変化に伴う悩み・疑問に対応した手続や関連する法務情報の提供（例：自己破産時の対処）
 - 公的機関が公開している法律相談事例等の情報の提供（例：独立行政法人中小企業基盤整備機構作成の J-Net21 の「Q&A 道場」に見られる相談事例を紹介、あらかじめ法律相談事例をまとめたリンク集、一覧リスト等を作成しておく。）

²⁸ 平成 16 年 5 月に「裁判員の参加する刑事裁判に関する法律」が成立・公布され、平成 21 年 5 月までに、裁判員制度が開始予定。裁判員が専門的な法律の知識がないことを前提としているが、裁判員としての職務遂行や刑事裁判の手続に関しての知識等、必要な範囲での裁判に関する知識は必要とされている。（出典：あなたも裁判員！/法務省ホームページ）

- 地域コミュニティの維持・確保に関連した法務情報の提供
 - 地域の環境維持のための法的手段、手続に関する情報提供(例:マンション日照権問題、景観の維持等)

ただし、「法務情報提供」を推進するにあたっては、「医療情報提供」と同様に以下の事項について留意する必要がある。

本取組課題における留意点

- ・ 公共図書館の機能は、あくまでも、「法」に関する資料・情報の提供による利用者の判断を支援することであり、法律上のアドバイスや訴訟、和解等に関する判断を行わない。
- ・ 「法」に関する問合せは、問合せ内容も問合せ行為そのものも利用者の個人的活動であり、応答内容については十分なプライバシー保護の視点が必要である。

(3) 公共図書館の役割と効果

公共図書館が、関係機関と連携しながら「法」に関する地域の情報拠点となることは、地域住民一人一人の日常生活の維持さ、及び地域コミュニティ全体の安定に寄与すると言える。

7. 取組課題候補Ⅴ:学校教育支援・子育て支援

(1) 課題実施の意義と背景

ここでは、学校教育における教職員、児童生徒及び保護者を利用者として取り上げ、学校教育における学習活動、読書活動や家庭での子育てに対する、適切な情報提供を想定している。

学校教育においては、児童生徒の学習活動と教職員による教材作成活動に大別できる。いずれの場合も、学習テーマ、読書活動の内容等は多岐にわたっているほか、同一テーマであっても、学習者の幅広い好奇心に対応した資料、情報提供が求められている。この点豊富な情報資産を保有する公共図書館の果たす役割は大きいと言える。例えば、教科学習や総合的な学習の時間において、地域の特産物である「りんご」について取り上げた場合、以下のような多岐にわたる個別学習テーマが想定される。

- 食材としての「りんご」
 - ・ 栄養価、加工食品、調理法、及び医者要らずとされる理由
- 植物、商品作物としての「りんご」
 - ・ 原産地、生産量・生産地域、栽培・生産方法、流通・販売ルート
 - ・ 日本におけるりんご栽培・生産の歴史やその背景
 - ・ 外国産りんごとの比較(品種、色、形等)
- 歌謡曲や詩歌に歌われる「りんご」
 - ・ りんごと日本人の関係、イメージを探る
- その他

子育てに対する支援は、主として、乳幼児を抱えた親が対象となる。近年の都市化、核家族化及び少子化等家庭を取り巻く社会環境が変化するにつれ、子育ての状況、在り方等も変わってきており、育児経験の不足から生じる育児不安等に対応するため、公共図書館は子育てに必要な資料・情報の提供や、外部のボランティア団体と協力した相談会の開催といった役割が求められることが想定される。

以上のように、学校教育への支援や子育て支援については、公共図書館の特長を生かし、学校や家庭における教育力の向上に貢献できるテーマであると言える。

(2) 詳細課題一覧

学校教育の支援や子育て支援については、例えば以下のような事項が挙げられる。

- 児童生徒の学習活動支援
 - 教科学習や総合学習における学習テーマに応じた資料・情報の提供
 - ・ 発達段階や各学習テーマに対応した図書及び地域資料・地域情報の提供
 - ・ 視覚的訴求効果のある資料として、新聞や雑誌の記事に付随している掲載写真や付属図表、図版集・写真集等の提供
 - ・ 他の社会教育施設(博物館、青少年教育施設、女性教育施設等)等が所蔵、保有する資料・作品の画像情報の提供
 - 過去の学習成果に関する目録情報の提供
 - 他の社会教育施設(博物館、青少年教育施設、女性教育施設等)等や外部専門機関(NPO 法人、ボランティア団体等)と連携した講演会、相談会の実施
 - 他の社会教育施設(博物館、青少年教育施設、女性教育施設等)や公文書館等や外部専門機関(NPO 法人、ボランティア団体等)と連携した体験学習の機会等の提供
 - グループ・団体が活動するための環境の提供
 - ・ 学習コーナー、作業コーナーの提供
 - ・ パソコンやプリンタ等の館内貸出
- 教員向け教材作成支援
 - 教科学習や総合学習における学習テーマ別の所蔵資料目録の提供
 - 過去の教科学習や総合学習の実施記録や学習成果に関する情報の提供
 - 教材作成のためのレファレンス・サービス(過去の学習成果や他地域における取組状況に関する情報を提供)
- 子育て支援
 - 保護者に対する、発達段階に応じた育児に必要な資料・情報の提供
 - 子供の発達段階に合わせた選書や読み聞かせの実施
 - 読み聞かせやブックスタートにおいて、公共図書館のみならず児童館等の施設との協力
 - ボランティア活動団体への支援・協力

(3) 主要詳細課題に関する具体的利用イメージ—教員教材作成支援

利用イメージの枠組(設定条件)

利用者： 地域学習の一環として「祭」をテーマとした課題設定・追究を児童に取り組みさせるにあたって、教材作成準備にとりかかっている小学校教員。

問合せ内容： 京都に伝わる伝統的な祭(葵祭、祇園祭、時代祭等)の背景・歴史等について、学習教材として適切な資料や情報源を教えて欲しい。

利用イメージの業務フロー

① 利用者からの問合せ

(ア) 必要な資料や情報を収集するために、公共図書館の OPAC を検索。

(イ) 早急に広範囲な情報を把握したいため、電子メールにて司書に問合せ。

② 問合せ内容の整理

(ア) 電子メールを受信した司書は、電子メールの内容から、小学生でも理解しやすい内容の資料・情報を基にした情報提供が必要だと認識。

(イ) 小学生の旺盛な好奇心を想定し、あらゆる分野にわたって幅広く資料・情報提供が必要であると判明。

③ 司書が司書用パソコン端末を用いて、過去のレファレンス事例を調査

(ア) レファレンス事例データベース内を検索したところ、有用なウェブサイトを紹介している近似事例があり、利用者にウェブサイトリストと各サイトの構成、特徴を電子メールで案内。これにより、教員は今回の教材作成において、教科書等の教材や自らの知識に加えて、どのような資料・情報を盛り込むべきか、概要を把握することが可能となる。

④ 所蔵資料データベースを基に個別の情報収集、また、行政窓口や外部の専門機関を紹介

(ア) レファレンス事例では、適切な所蔵資料を検索できなかったため、改めて、図書、定期刊行物、視聴覚資料、及び地域資料を対象に「葵祭、祇園祭、時代祭」等に関する所蔵資料を一括で検索。検索抽出された京都における祭事全般に関する資料や館内にあるパンフレット等の目録情報を電子メールにて紹介。これにより、教員は最新のトピックスや郷土ならではの情報を利用し、オリジナリティのある教材作成に取り掛かることが可能となる。

(イ) 次に、調べ学習における地域内フィールド調査の重要性を踏まえ、「葵祭、祇園祭、時代祭」等に従事・関与している地域の専門家や調べ学習の相談機関を紹介。これにより、利用者である教員は、祭事を実際に運営している地域の専門家や調べ学習活動における経験やノウハウを有する相談機関の職員に対して、インタビューや電子メールによる問合せを行うことができる。

(ウ) 更に、小学生の学習意欲向上を図るために、文化継承者による実演が望ましいと考え、外部専門機関・関係機関に学校や公共図書館での実演を依頼。

本取組課題における留意点

- ・ 学校における資料・情報検索の問合せ先は、一次的には学校図書館である。従って、地域の公共図書館と学校図書館の、資料・情報、人・組織、情報の連携・協力が必要である。連携・協力にあたっては、子供のことをもっとも良く知る教員と学校図書館が、

まず有機的な連携を図り、その上で不足する部分を学校図書館が公共図書館に協力依頼することが望ましい。学校図書館同士の横の連携を密にすることも大切である。これらは教育委員会の施策として位置づけることが望まれる。

- ・ 公共図書館の基本機能は資料・情報の提供にあり、児童生徒の学習内容等について、解答や解法等を示すものではない。
- ・ 「調べ学習」においては、児童生徒が「必要な資料、適切な資料を探し出す」ことも期待されており、相談や問合せに対しては、資料・情報の検索方法についてアドバイスすることが必要と考えられる。
- ・ 教員に対する教材作成支援においては、当該学校における学習環境や学習指導計画を事前に把握しておくことが望ましい。すなわち、行政機関における学校教育施策、指導指針、各学校が利用している教科書や副教材等に関する情報を把握した上で、各学校教育の現場で教員がどのような授業を行っているのか、具体的イメージを認識しておく必要がある。
- ・ より円滑に学習活動を支援する観点から、公共図書館の司書と教員、司書教諭、学校司書等との間で定期的に情報交換を行うなどの連携・協力体制の整備が求められる。

(4) 公共図書館の役割と効果

公共図書館が地域の教育力向上のために上記の形で学校教育のための支援を行うことによって、教職員は学習計画を円滑にたて、進めることが可能となり、それによって児童生徒は早期から資料・情報検索能力を獲得し、高度情報社会において情報格差による不利な立場に陥りにくくなると言える。更に、自発的学習活動を通じて自立心のある人的資産の基礎が形成され、市民社会形成に主体的に参画していく態度が育成される。

同様に、公共図書館が子育て支援を果たしていくことは、親と子の絆を強め、結果として、地域コミュニティ全体が安定していくことに貢献すると言える。

表 3 教員からの教材作成のための問合せにおける情報源の例

有用なウェブサイト	小学生でも興味を持ちやすい、理解しやすい、ウェブサイトを紹介
情報源例	内容紹介
京都市観光文化情報システム	<ul style="list-style-type: none"> 京都市産業観光局及び財団法人京都高度技術研究所製作の京都観光のためのサイト。 祭などのイベント情報や神社・寺院等の紹介、宿泊施設、土産情報など幅広い情報を網羅している。
e京都ネット	<ul style="list-style-type: none"> 観光情報から地元の市民向けニュースまで幅広い京都に関する情報サイト。 祇園祭については日程、山鉾の巡行ルート等の情報が閲覧できる。
京都祇園祭 南観音山の一年	<ul style="list-style-type: none"> 1999～2000年の取材を元に製作した祇園祭に関する情報サイト。祭を中心とした南観音山の一年を紹介。 「祇園祭ガイド(見所の紹介)」「ドキュメント南観音山(南観音山の祭を中心とした一年間のドキュメント)」などが閲覧できる。
祇園祭	<ul style="list-style-type: none"> 財団法人祇園祭山鉾連合会資料室運営の祇園祭関連サイト。 「知りたい(祇園祭の説明)」「楽しみたい(動画あり)」「よくある質問(レファレンス)」などが閲覧できる。
ニッポンの祭	<ul style="list-style-type: none"> 地域新聞39社が加盟する地域新聞マルチメディア・ネットワーク協議会が運営する日本の祭に関するサイト。 過去6か月間の地元の祭に関する地方新聞社の記事がネット上で無料で閲覧できる。
公共図書館所蔵資料	「祇園祭」「祭」等をキーワードにしなが、小学生が学習意欲のわきやすい資料・情報を、歴史資料館や観光協会、文化財保護課等のちらし・パンフレット類も含めて、紹介
情報源例	内容紹介
月刊京都 (定期刊行物)	<ul style="list-style-type: none"> 今年の祭りに関する情報収集。
京都・山鉾・祇園祭 (CD-ROM) 祇園祭(ビデオ)	<ul style="list-style-type: none"> 音と映像を含めた情報収集が可能。
祇園会図壁掛 (デジタルアーカイブ資料)	<ul style="list-style-type: none"> 京都国立博物館所蔵、明治26年にアメリカのシカゴで開催されたコロンブス・アメリカ発見四百年を記念する万博に出陳された壁掛の副本。 祇園祭の山鉾の巡行を描いた原在泉の下絵を、縦約四メートル、幅約二メートルという大画面に巧みに織り出した。西陣の職工・佐々木清七の作品。。
参考図書	<p>地域情報として他市町村の図書館では所蔵していないような書籍を閲覧できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> 祇園祭の大いなる秘密 中世京都と祇園祭 京都祇園祭のすべて
歴史資料館、観光協会、京都市文化財保護課のちらし・パンフレット	<ul style="list-style-type: none"> 祇園祭に関連するちらし・パンフレットの収集も可能。
外部専門機関	京都祇園祭の現況の詳細に関する学習者ニーズに対応するため、実際に祇園祭に従事している専門家を紹介し、更に、定期的に勉強会や相談会等を開催も可能。
情報源例	内容紹介
財団法人 祇園祭山鉾連合会	<ul style="list-style-type: none"> 祇園祭運営の中心的団体。 文化庁、京都府、京都市、神社等と連携して補助や指導を仰ぎ、祭期間中の道路使用許可の手続から山鉾(山車)の慎重、修理まで幅広く行う。 祇園祭にゆかりの様々な図書などを集めた資料室を開設して一般に開放している。
京都市教育委員会生涯学習部家庭教育支援課	<ul style="list-style-type: none"> 学校休業日に京都ならではの多様な学習資源を生かした様々な学びの場を提供し、子どもたちを育てようという市民ぐるみの取組「みやこ子ども土曜塾」を主催。

8. 取組課題候補Ⅵ：地域情報提供・地域文化発信

(1) 課題実施の意義と背景

ここでは、利用者を学習者と想定している。しかしながら、本課題における学習者は、学校教育現場が提供する学習機会を利用する者だけでなく、生涯にわたる学習機会、更に、ある地域の情報を利用する他地域の在住者も想定している。また、ここでの学習者の学習機会としては、学習希望者が自ら疑問に感じた地域に関する事柄を調査・研究する能動的な学習活動と、観光や文化芸能活動等を通じて見聞きして自らの知識・ノウハウとして獲得した受動的な学習活動とが考えられる。なお、ここで想定している地域情報は、以下のような多種多様な資料・情報を示している。

- 地域特性(アイデンティティー)を示す一般情報：主として地域外の住民が当該地域を理解するための基礎情報
 - － 地域の自然環境、気候風土に関する情報
 - － 地域の産業に関する情報
 - － 地域観光情報、等
- 地域住民、企業・団体が保有する資料・情報：図書・雑誌であっても一般に流通していない資料、灰色文献、及び情報
 - － 自費出版の図書・雑誌(ミニコミ誌等含む)
 - － 域内企業が保有する社史等の図書、雑誌、広告、チラシ、等
 - － 展示会カタログ
 - － 故人の追悼録、等
- 地域の文化・民俗・歴史に関する資料・情報：地域資料・民俗情報に該当する
 - － 民謡、舞踊等の地域の無形文化財産に関する資料、映像・画像、等
 - － 書簡・草稿等の記録史料類
- 類縁機関や他の社会教育施設等が保有する史料・作品・情報
 - － 博物館、郷土史料館等が所蔵する作品、及び目録情報
 - － 文書館が保有する史料・古文書、及び目録情報
 - － 個人収集家による作品・資料、及び目録情報
- 地域の学校が保有する資料・情報
 - － 教科学習、総合学習、地域学習、及びその他の教育活動で作成した資料・作品
 - － 校内新聞、校内報
 - － 科学研究費補助金による「研究成果報告書」²⁹、等

上記の資料・情報は、いずれも地域固有の資料・情報であり、放置しておく、老朽化したり消失したりする可能性がある。そこで、公共図書館が中心となり、体系的に整理・保存することは、資料・情報の保存・維持だけでなく、地域外の学習者や後世の学習者への貴重な情報資産となる。加えて、昨今の ICT の発展により、ここで記した地域資料・情報の多くは、インターネット上の

²⁹ 学者・研究者が文部科学省・日本学術振興会から補助金を受けて行った研究活動の成果報告書として作成したもの。一部は研究機関・大学に、一部は国立国会図書館に保存されている。

ウェブサイトにてデジタル情報の形で格納することができる。しかしながら、このようなウェブ情報であっても、時間経過とともに消失する可能性があるため、やはり体系的に保存する必要がある。

資料・情報の体系的な保存を行うには、該当するメタデータ³⁰をデータベース化することが必要となる。現時点での問題点・留意点として、以下の2点がある。

- 主題検索ツールとしての一般的な分類、子ども向け分類、更にはシソーラス等が望まれるが、NDC(日本十進分類法)や BSH(基本件名標目表)³¹を含めて現実に活用できる既存のものは数少なく、開発及び継続的メンテナンスが必要。
- 地域ごとに同様の取組内容を個別データベースに蓄積し、更に他の取組内容を比較する場合、事前にフォーマットの標準化を果たしておくことが必要。その場合の現時点におけるその有力候補として、“Dublin Core(ダブリン・コア)”³²がある。

以上を踏まえると、本課題は、多種多様な資料・情報を組織化し選定・提供する公共図書館の長を生かせるとともに、ネットワークを有効に活用し、地域の学習環境の整備強化に貢献するテーマであると言える。

取組にあたっては、類縁機関としての公民館、生涯学習センター(生涯学習推進センター)、博物館、文書館、行政関係部署、更には民間の観光や文化機関と相互協力できるように努める必要がある。

(2) 詳細課題一覧

地域情報提供・地域文化発信として、取組可能な詳細課題は以下のとおり。

- 地域情報提供
 - 地域特性(アイデンティティ)を示す一般情報の提供
 - 地域住民、企業・団体が保有する情報の連携、紹介
- 地域文化情報提供
 - 地域の文化・民俗・歴史を表現する資料・情報の提供
 - 社会教育施設や公文書館が保有する史料・作品に関する情報の提供
- 地域文化発信
 - 上記の地域情報、地域文化情報のデジタルアーカイブによる情報発信
 - 地域情報、地域文化情報に該当するウェブサイト情報のアーカイブによる情報発信

なお、地域情報のデジタルアーカイブやウェブ情報のアーカイブにあたっては、当該資料・情報を創造・考案した個人等からインターネット公開の承諾を得ておくとともに、その権利を、個人の知的財産権として保護されるように枠組を準備しておく必要がある。更に、プライバシー保護や人権への配慮、写真・映像等については肖像権への配慮も必要である。

³⁰ Metadata: データのデータと呼ばれる、情報資源を体系的に整理する(組織化する)ために、その情報の属性(識別名、形態、内容、所在等)を定型的に記述したもの。

³¹ BSH(Basic Subject Headings): 基本件名標目表。日本図書館協会より刊行されている日本における代表的な標準件名標目表のこと。件名標目とは、著作の主題を表し、件名目録の見出し語となる言葉を指し、特にコンピューター目録では重要な検索キーとなる。

³² Dublin Core: 1995年アメリカ合衆国ダブリンにて定められた、メタデータ同士の相互運用性(他領域のメタデータの活用や転用)を確保するための15のメタデータ要素。タイトル、作者、テーマ、等がある。

(3) 公共図書館の役割と効果

公共図書館が地域情報・地域文化情報を集約し、地域内外に向けた拠点となることは、地域住民にとっても、自らの地域文化を認識することに繋がるとともに、地域への愛着を高め、結果として地域コミュニティ全体の安定と発展に貢献するものであると言える。

更に、地域住民の地域文化に対する深い理解に基づき、地域の魅力を発信・アピールしていくことは、観光・訪問・移住という形で地域に還元されていくと言える。

第4章 取組課題への対応施策

第4章 取組課題への対応施策

本章では、前章で検討した取組課題別の利用イメージを実現していくために、公共図書館の地域公共ネットワークに求められる機能を抽出し、施策としてどのように推進していくべきなのか、検討する。

各利用イメージを実現していくためには、現状の公共図書館の機能やサービス内容を高度化・多様化する必要がある。具体的には、公共図書館が外部機関・外部施設との連携や公共図書館が保有する情報資源の収集・利活用に関する業務面での要件と、公共図書館が利用者に対して提供するサービス面での要件が想定される。その上で、これらの個別要件を組み合わせることによって、それぞれの公共図書館の実情に即した対応施策が策定される事が望まれる。

そこで、本研究会では、研究の目的である公共図書館をハブとしたネットワークの在り方の検討に照らし、より多くの公共図書館に必要と考えられる対応施策として、**情報システム面からサポートする公共図書館情報ネットワークの機能**を詳細に検討する。また、各利用イメージの実現の際、現在、公共図書館が実施・提供しているサービス内容が、性別・国籍等を問わないあらゆる利用者にとって利用できるように、ICT を活用した快適な利用環境や利用メニューを設けることが必要になる。

また、公共図書館の設置管理者の殆どは、地方公共団体である。従って、本報告書で提言する新しい公共図書館の在り方とそれをサポートする公共図書館情報ネットワーク機能が、全国で採用されるための要件と検証項目について言及する。

1. 対応施策が具備すべき業務要件及びサービス要件

(1) 取組課題実現のための業務要件及びサービス要件

公共図書館をハブとしたネットワークの取組課題の実現要件を、課題別及び課題テーマ共通にまとめると、公共図書館を軸に、公共図書館が他の公共図書館や外部機関・外部施設との間にネットワーク構築するための業務要件と、公共図書館と利用者との間にネットワーク構築するためのサービス要件から構成される。更に、公共図書館と他の公共図書館や外部機関・外部施設との間のネットワーク構築については、「図 1 有機的に結合されたネットワークの概念図」において提示したように、資料・情報のネットワーク、人・組織のネットワーク、及び資料の相互貸借にあるような物流ネットワークという3つのネットワーク構成要素の視点から分類することが可能となる。

各利用イメージを実現するためには、情報システム面でのサポート、人材の育成、外部機関との連携の枠組の構築、職員が遂行する業務の見直し等、の対応策を推進する必要がある。

表 4 ネットワーク要素で区分した取組課題利用イメージの実現要件一覧

課題テーマ	公共図書館と外部施設・外部機関とのネットワーク			利用者と公共図書館のネットワーク
	資料・情報ネットワークの充実・強化	人・組織のネットワーク化	物流ネットワーク	
医療関連情報提供－治療関連	<ul style="list-style-type: none"> 地域医療機関情報(医療機関別の専門性など)のリスト化 	<ul style="list-style-type: none"> 地域医療機関等との情報連携 大学図書館・病院専門図書館との連携 	<ul style="list-style-type: none"> 医療機関への資料・情報の提供 	<ul style="list-style-type: none"> 各利用チャネル(来館・電話・ウェブなど)ごとの利用者個人情報(プライバシー)の保護の確保
医療関連情報提供－介護関連	<ul style="list-style-type: none"> 地域の介護情報(ケアマネジャー連絡先等)のリスト化 	<ul style="list-style-type: none"> 行政機関・介護関連機関・NPO法人等との業務・組織間連携(対面、講演会) 	<ul style="list-style-type: none"> 福祉介護関連施設への資料・情報の提供 	<ul style="list-style-type: none"> 各利用チャネル(来館・電話・ウェブ)ごとの利用者個人情報(プライバシー)の保護の確保
ビジネス支援－創業支援	<ul style="list-style-type: none"> 域内企業の情報・資料との連携 商用データベースの低廉活用 	<ul style="list-style-type: none"> 行政機関・NPO法人等との業務・組織間連携(対面、講演会) 中小企業診断士協会等のビジネス専門機関の低廉利用 	<ul style="list-style-type: none"> 商工会議所等への資料・情報の提供 	<ul style="list-style-type: none"> 継続利用者に対するレファレンス事例や利用した資料・情報の履歴提示
学校教育支援－教員教材作成支援	<ul style="list-style-type: none"> 学校図書館資料との連携 教員向け調べ学習テーマ別資料目録 学習教材・成果の電子化による地域間・世代間の情報交流 	<ul style="list-style-type: none"> 地域の社会教育施設との連携(対面、講演会) 	<ul style="list-style-type: none"> 学校図書館への公共図書館資料の団体貸出 	<ul style="list-style-type: none"> 学習者に分かりやすい資料・情報案内
テーマ共通	<ul style="list-style-type: none"> 課題別レファレンス資料に関する広範囲な横断検索の実現(目録情報や二次情報の形式の標準化) 地域資料の電子化、地域ウェブ情報のアーカイブ化による、地域情報の他施設・他地域利用者への開放 横断検索結果に対する柔軟な閲覧・予約サービスの実現 	<ul style="list-style-type: none"> 課題テーマ別レファレンス対応事例の共同利用 各課題テーマの専門性の高い司書とのナレッジ共有 	<ul style="list-style-type: none"> 公共図書館及び他施設資料の効率的・効果的な相互貸借サービスの実現 	<ul style="list-style-type: none"> 図書館利用者の属性に対する柔軟な対応の実現 ウェブサイト/電子メールによるレファレンス問合せ対応の実現 電子情報・資料へのアクセス権の確保

(2) 業務要件及びサービス要件の取りまとめ

実現要件を取りまとめて施策を検討する際には、各自治体の特性³³や公共図書館の設置状況³⁴やサービス内容が多種多様であるため、取組課題に応じて必要な業務要件及びサービス要件を取捨選択することになる。特に、外部の公共機関や専門機関・施設との連携の構築については、取組課題や自治体の規模に応じた個性が強いと言える。また、司書有資格者の確保等人材の確保・育成等の人材面に関する要件についても、既に図書館関係団体等において対応施策が実践し始められている³⁵。従って、これらのネットワーク化要件に対する国全体としての取組アプローチとしては、取組課題ごとに共通指針を提示し、各自治体の地域事情に応じた対応策を構築することが望ましいと言える。ネットワーク化要件としては、以下のようにまとめられる。

ネットワーク化要件(課題対応)

- ① 各種公共施設、専門機関(NPO 法人含む)との課題別の連携関係構築
- ② 公共図書館司書の専門スキルの蓄積、育成
- ③ 低廉活用を目指した外部商用データベース等の使用許諾に関するモデルの確立

³³ 総務省統計局「統計で見る県・市区町村」によると、人口 10 万人以上の自治体において、65 歳以上の高齢者層の割合は、7.6%の千葉県浦安市から 25.2%の福岡県大牟田市まで、自治体ごとに大きく異なる。

³⁴ 平成 15 年 4 月 1 日現在、設置自治体数 1,739、公共図書館数 2,759。(日本の図書館/日本図書館協会)

³⁵ 例えば、日本図書館協会では、平成 12 年度より司書の専門性の確立と強化を図るため、「中堅職員ステップ研修」を年一度実施している。

一方、誰もが、いつでも、どこでも、目指すべき課題解決型の公共図書館を身近に感じられるようにするためには、課題共通の実現要件について、国全体で共通基盤となる施策を提供する必要がある。課題共通の実現要件について、類似した要件同士を組み合わせると、4つのシステム化要件と1つのネットワーク化要件(課題共通)として、以下のようにまとめられる。

システム化要件

- ① 公共図書館及び他施設・他機関保有の資料を課題別に体系化する取組を進め、その整理に従いメタデータを付与することによって、資料目録を総合的にデータベース化し、高度な情報検索を支援するための仕組
- ② 司書のレファレンスに関する経験・ノウハウを集めたレファレンス事例をデータベース化し共有するための環境整備(課題別レファレンス機能等)を通して、司書の課題解決能力の向上と地域課題解決のノウハウの蓄積に資する仕組
- ③ 将来にわたり公共図書館及び他施設・他機関の共有・活用に資するための、地域資料(郷土資料)の電子化と、地域のウェブ資料を含む電子資料のアーカイブ化の取組
- ④ 利用者の公共図書館利用環境の向上や、ウェブ上からの公共図書館サービスの利用等へのアクセスを容易にするため、公共図書館における情報基盤の整備

ネットワーク化要件(課題共通)

- ⑤ 公共図書館同士及び他施設資料の相互貸借ネットワーク

公共図書館が地域の情報拠点となるためには、上記の全要件を具備することが望ましい。そのうち、ネットワーク化要件(課題共通)については、既存の公共図書館同士が中心の相互貸借ネットワークから、大学図書館や他施設も含めた検索・予約範囲の広い新たな相互貸借ネットワークの構築を目指したものであり、物流ルールや業務運用ルールの構築等が主要な検討作業となるため、本報告書では詳述しない。第3章における各取組課題の利用イメージにあるとおり、公共図書館の役割が課題解決型に変貌していく中で、公共図書館職員に期待される役割も変わっていくことが予想される。このような環境変化は、公共図書館職員の仕事における内容と質の変化を意味することになり、そのためこれまで以上に公共図書館職員への負荷がかかることが予想される。従って、公共図書館職員の業務負荷を軽減するためにも ICT の活用による新たな公共図書館サービスの提供が望ましい。但し、レファレンス事例の登録のように、ICT 活用のみでカバーできない、人的要素の強い業務の増大も含むため、これまでの業務分析を行い、業務の遂行ができる適正な人員配置を行うことが必要である。

2. サービス要件及び業務要件実現のためのシステム機能概要

(1) 公共図書館情報ネットワークが目指すシステム全体像

前述したネットワーク化のためのシステム化要件が実現すると、公共図書館を“ハブ”とした情報連携と組織間連携が一体となったネットワークが形成され、利用者からの地域の日常生活に根ざした課題に関する情報検索・問合せニーズに対応することが可能となる。

すなわち、公共図書館が蓄積し発信するのは、各地域の特性に根ざした地域課題ごとに整理された体系化情報となる。もちろん、ここでの“情報”とは、デジタルアーカイブやウェブ情報等の“電子資料”だけでなく、公共図書館本来の特長である図書・定期刊行物等の“紙の資料”や“視聴覚資料”、専門分野ごとに当該課題に対応した外部機関の“相談員(もしくはその連絡先)”が有する情報等から構成されている、広義の意味での“役に立つ情報”である。情報媒体別に従来の公共図書館が管理しやすい形での情報提供から、利用者の視点に立った情報提供に改善するため、地域住民や地域住民の課題解決に対する寄与度が高まることとなる。

利用者視点に立った情報提供の具体例として、以下のような場面が想定される。例えば、ある日突然、自分の子供が心臓病等の重病にかかった事がわかり、病気、手術、治療法等に関する情報を調べようとする際、同じように重病の子供を育てた親が主体となった闘病記等を必要となる場合がある。この場合、「闘病記」そのものはノンフィクションであるから、日本十進分類法(NDC)の分類に従えば、「916:文学—日本文学—記録、手記、ルポルタージュ」に当てはまる。また、将来にわたり重病の子供をどのように育てていけばいいか、育児の視点からの資料・情報が必要となる場合がある。この場合、「369:社会科学—社会—児童福祉」に分類される図書や「492:自然科学—医学—臨床医学、診断・治療」に分類される専門書、医学専門雑誌も同時に関係することも視野に入れておく必要がある³⁶。

以上のような分野横断的な資料・情報を取り揃えて参考情報として提供することが利用者視点に立った“役に立つ情報、ないしは情報源”の意味するところである。

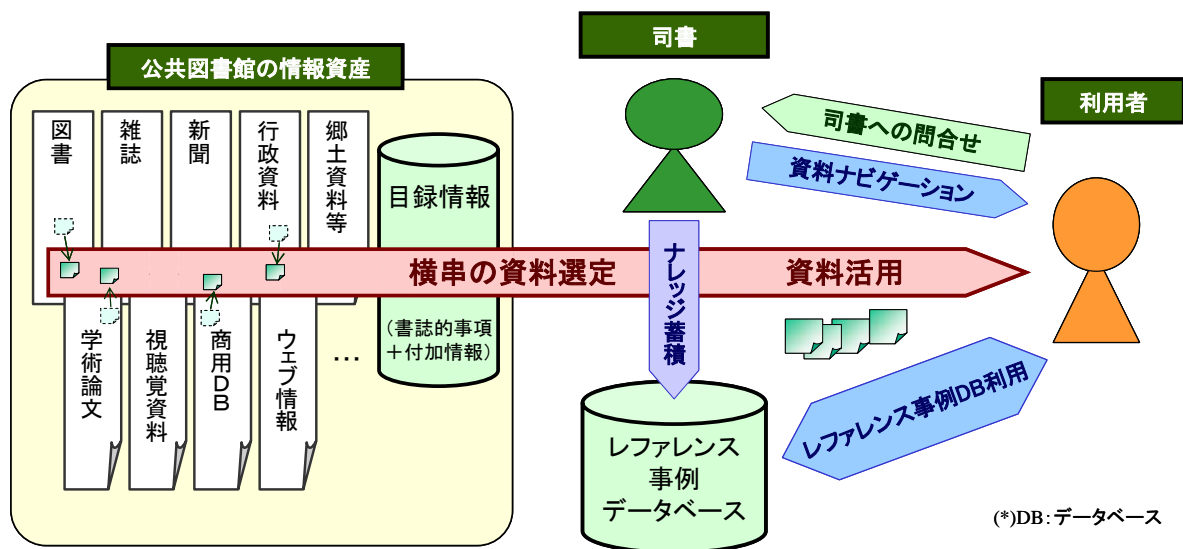


図 4 課題解決型の公共図書館における情報提供イメージ図

³⁶ 出典:「みんなの図書館 2004 年 9 月号/図書館問題研究会編集」における「患者家族が求めた情報と図書館」を参考に作成。

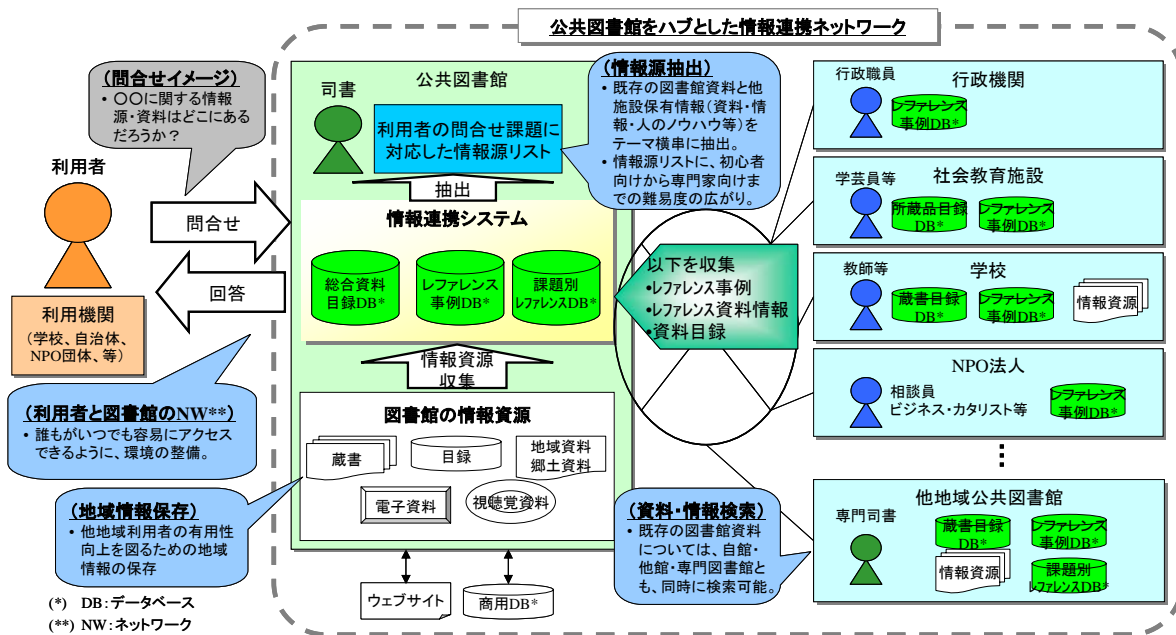


図 5 システム化要件検討の全体枠組イメージ

(2) 個別システムの機能概要

ここでは、本研究会で提言している 4 つのシステム化要件のシステム機能概要を記述する。

- ① 公共図書館及び他施設・他機関保有の資料を課題別に体系化する取組を進め、その整理に従いメタデータを付与することによって、資料目録を総合的にデータベース化し、高度な情報検索を支援するための仕組

本システムの目的は、司書や利用者の資料検索の支援にある。本システムは、利用者の抱える課題について、公共図書館をハブとしたネットワークにおいて所蔵されている資料群から適切な資料を横断的に検索することを主眼としている。

従来でも、各公共図書館では館内 OPAC 端末やウェブサイトより、自館、都道府県内の他の公共図書館、及び都道府県立図書館の所蔵資料を検索することが可能であった。しかしながら、個々の資料が保有する情報のうち検索対象となるのは、タイトル、著者名、出版年、NDC 分類、及び ISBN 等の書誌情報が中心となっており、更に資料内容まで踏み込んで検索可能とするのが、本システムの特徴である。従って、本システムの出力結果は、選択した資料に関する書誌情報、所蔵情報、及び目次、要約、課題分類、課題キーワード等の資料内容に関する二次情報から構成されることになる。

また、公共図書館以外の外部機関・外部施設所蔵の資料の検索については、検索可能な資料が限られていたり、データベースではなく目録カードで管理されていたりする他、以下のような制約があることに留意しなくてはならない。

- 原則として、公共図書館所蔵資料の検索と外部機関・外部施設所蔵資料の検索は、別々に行

う必要がある。

- 外部機関・外部施設所蔵資料に関する書誌情報や所蔵情報は、検索に必要な情報が不足していたり、格納されている情報形式が異なっていたりする場合が多い。

そこで、利用者が公共図書館所蔵資料と外部機関・外部施設所蔵資料を横断的に検索できるようにするためには、外部機関・外部施設が所蔵している多種多様な資料の書誌情報及び目次や要約等の二次情報のうち、公共図書館資料と同じ意味を持つ情報については、同じような形式に変換・生成しておくことが必要となる。なお、各資料が独自に保有する個別検索項目については、それぞれ残しておく必要がある。例えば、地球物理学資料における時間軸は、第四紀、第三紀、白亜紀、ジュラ紀等が必要な検索項目であり、同じ年代(時代)という情報であっても、他の資料とは異なる検索項目として分類する必要がある。

資料横断検索システムについて、求められるシステム機能とシステム利用イメージは、以下のとおりである。なお、本システム構築にあたっては、情報連携先の資料に関する情報を登録する時において、各施設・各機関の職員の負担を可能な限り軽減し、既存の目録情報システムを活用できるように留意する必要がある。

表 5 資料横断検索システムの機能要件

システム機能要素区分		
システム名	活用(検索)するとき	収集(登録)するとき
資料横断検索システム	<ul style="list-style-type: none"> 館内所蔵資料・情報全般(図書・定期刊行物、電子資料、ウェブページ、地域・郷土資料)及び他図書館所蔵資料・情報全般や博物館等の他の社会教育施設の所蔵資料目録データベースを、同時に横断的に検索可能 検索したい項目をキーワード入力し、資料・情報タイトルや内容全文を対象に検索した上で、関連する資料・情報を抽出 自由文による質問について、入力内容の意味解析に基づいた検索が可能 	<ul style="list-style-type: none"> 書誌情報(タイトル、著者名、出版年次等)に加えて、課題分類、要約、キーワード等の拡張2次情報を、統一した記述形式にて入力 統一記述形式にそぐわない、各資料固有の情報については、個別検索項目(地質学資料における年代等)として登録 公共図書館だけでなく、他施設(博物館、学校図書館、専門図書館等)の資料目録(書誌、収藏品、施設資料等)を収集・登録



図 6 資料横断検索システムの利用イメージ図

- ② 司書のレファレンスに関する経験・ノウハウが集めたレファレンス事例をデータベース化し共有するための環境整備(課題別レファレンス機能等)を通して、司書の課題解決能力の向上と地域課題解決のノウハウの蓄積に資する仕組

本システムの目的は、司書や利用者の情報検索の支援にある。情報検索の専門家である司書であっても、大量かつ多種多様な情報資源の中から検索を行うよりも、手がかかりとなる情報や参照資料、検索事例に基づいて検索を行う方が、迅速かつ適切な情報検索を実現しやすい。また、司書による情報検索機能については、以下のような制約があることに留意しなくてはならない。

- 個々の司書にとって、得意としている、或いは豊富な経験を有している分野は限られている。すなわち、個々の司書が、利用者からの問合せ内容である課題について網羅的に十分な見識を保有しているとは限らない。
- 司書の勤務体制や人数の制約によって、いつでも、どこでも利用者からの問合せニーズに応えられるわけではない。
- 問合せ内容によっては、直ぐに資料の所在や問合せ事実を確認できるとは限らず、問合せ内容の分類や整理によって問合せニーズを具体化させながら情報検索を行う場合がある。

そこで、司書が対応した利用者からの問合せ(レファレンス)事例を蓄積し、統一の分類形式にて、ネットワーク上のデータベースとして構築しておくことが望ましいと言える。本システムで想定する分類形式は、地域の課題をキーに必要なに応じた詳細課題に分類された形式であり、各課題に関連するキーワードが付加されている。

データベースに格納されている情報は、単なる問合せと応答結果(提供した資料・情報や確認した事実等)だけでなく、応答結果に到達するまで、どのような資料・情報を利用し、どのように絞り込んだのか、等の情報検索の過程や、外部機関・外部施設に資料・情報紹介³⁷を行った時の問合せ先等である。このようなレファレンス事例がデータベースを活用することによって、後から同一事例だけでなく、類似事例の検索を容易にする。

実際のレファレンス事例データベースの構築にあたっては、プライバシー保護への配慮や、既存データの変換等があるため、すぐに情報量と内容の伴ったデータベースになるわけではない。ウェブサイトでレファレンス事例データベースの構築に取り組んでいる国立国会図書館や、地域的なレファレンスにおいて関係の深い当該広域、都道府県域の他館と連携することが望ましいと言える。なお、プライバシー保護については、何よりもレファレンス事例の基となる利用者からの問合せ内容に含まれている個人情報に十分に保護される必要がある。特に、第3章の「5. 取組課題候補Ⅲ:医療関連情報提供」や「6. 取組課題候補Ⅳ:法務情報提供」において指摘したように、問合せ行為そのものにプライバシー保護が求められるケースがある。

一方、レファレンス事例データベースを実際に利用するときにも、司書や公共図書館一般利用者の以下のような情報検索ニーズのパターンに応じた検索機能が具備されていることが望ましいと言える。

- 予め、検索対象や内容に対応した課題テーマを把握している場合、課題分類検索機能を活用する。

³⁷ いわゆる、レフェラルサービス(referral service)のことを指す。

- 例えば、幼児教育における親向け雑誌の一覧と発行部数や公共図書館における利用状況を知りたい場合、「大分類:生涯教育」から「小分類:子育て」を選択することで、子育てに関連した過去のレファレンス事例が一覧表示され、その中から、問合せ内容と同一ないしは類似の事例を参照することができる。
- 予め、検索対象や内容に対応した課題テーマを把握していないものの、情報検索に必要な関連するキーワードを把握している場合、キーワード検索機能を活用する。
 - 上記と同じ事例を前提にすると、検索画面より「幼児教育」「母親」「雑誌」等のキーワードを入力することによって、そのキーワードと関連性のある課題テーマを介して、子育てに関連した過去のレファレンス事例が一覧表示され、同じように、その中から、問合せ内容と同一ないしは類似の事例を参照することができる。
- 検索対象や内容が判明しているが、対応する課題テーマや関連するキーワードが明確になっていない場合、問合せ内容より検索する自然文検索機能を活用する。
 - 上記と同じ事例を前提にすると、「幼児教育に関する雑誌にどのようなものがあるのか知りたい」と、問合せ内容をそのまま入力する事によって、質問文章より意味やキーワードを解析し、対応するレファレンス事例を抽出することができる。

利用者からの問合せごとに、質問内容、資料・情報検索に利用したキーワード、検索過程、回答内容、及び課題分類等も含めて、新たなレファレンス事例としてデータベースに登録することになる。但し、データベースはあくまでも事例の集合体である以上、データベースのみでは、利用者の問合せニーズの全てについて、適切で十分な数の事例があるとは言えない。そこで、情報検索活動に有効な検索ツールや有用な情報源を課題別にまとめた課題別レファレンス機能が必要となる。すなわち、レファレンス・ブックや参照資料³⁸を課題別に取りまとめると共に、地域特性や各司書の専門性を反映した有用情報源をデータベース化することによって、公共図書館における情報検索のスピードと正確性の向上を図るものである。実際に利用者や司書³⁹の利便性を考慮すると、このレファレンスデータベースは課題別分類による検索ができるように構築することが望ましくなる。具体的には、Yahoo! Japan における「Yahoo!カテゴリ」や Excite(エキサイト)における「おすすめリンク集」等のように、課題テーマを分類(カテゴライズ)し、大分類から中分類、小分類の順に選択する事によって、該当するレファレンス資料を一覧表示するディレクトリ構造が想定される⁴⁰。

レファレンス事例データベース及び課題別レファレンスデータベースについて、登録時と検索時において求められるシステム機能は、以下のとおりである。

³⁸具体的なレファレンス・ブックや参照資料としては、事実確認が主目的である、辞書、事典、便覧、ハンドブック、地図、統計、年鑑、図鑑等の資料と、文献調査や文献所在確認が主目的である、書誌、記事索引等の資料がある。

³⁹ここで記述している「司書」は公共図書館に従事しているすべての司書を示している。このうち、課題別レファレンスデータベースの有用情報源の登録については、当該課題に経験とノウハウを持つ専門性の高い司書が中心となって取り組むものとする。

⁴⁰上述の目的に触れたとおり、本システムの導入効果は、司書や利用者の情報検索の迅速化・簡素化にあるものの、定量的な効果を保証するものではない。あくまでも、情報検索行為の支援である。また、問い合わせに対する回答そのものが得られることでもないことを付記しておく。

表 6 レファレンス事例データベース(課題別レファレンス機能含む)の機能要件

システム機能要素区分	
データベース名	活用(検索)するとき
レファレンス事例データベース	<ul style="list-style-type: none"> 検索したい項目をキーワード入力し、資料・情報タイトルや内容全文まで検索した上で、関連する事例を検索 利用者の課題を基に、関連する事例を検索 他図書館や外部専門機関のレファレンス事例を検索対象可能 事例検索結果における各種情報・資料について、資料・情報の閲覧・貸出予約画面とのリンク、外部専門機関への相談予約画面とのリンクが可能
課題別レファレンスデータベース	<ul style="list-style-type: none"> 課題別の分類からレファレンス資料を検索(ディレクトリ検索) 課題別レファレンス資料に関する専門性の高い図書館や他施設・機関とのリンクが可能
共通	<ul style="list-style-type: none"> 自由文による質問について、入力内容の意味解析に基づいた検索が可能

上記2つのシステムは、本研究会の主要目的である地域の情報拠点としての課題解決型公共図書館作りにおいて、情報検索機能と資料検索機能の充実を図るインフラ基盤であり、欠かせない機能と言える。すなわち、公共図書館を“ハブ”とした地域における「情報連携システム」の基本構成要素であり、他施設・他機関と連携関係を明示した利用者から見たシステムの利用イメージは以下ようになる。

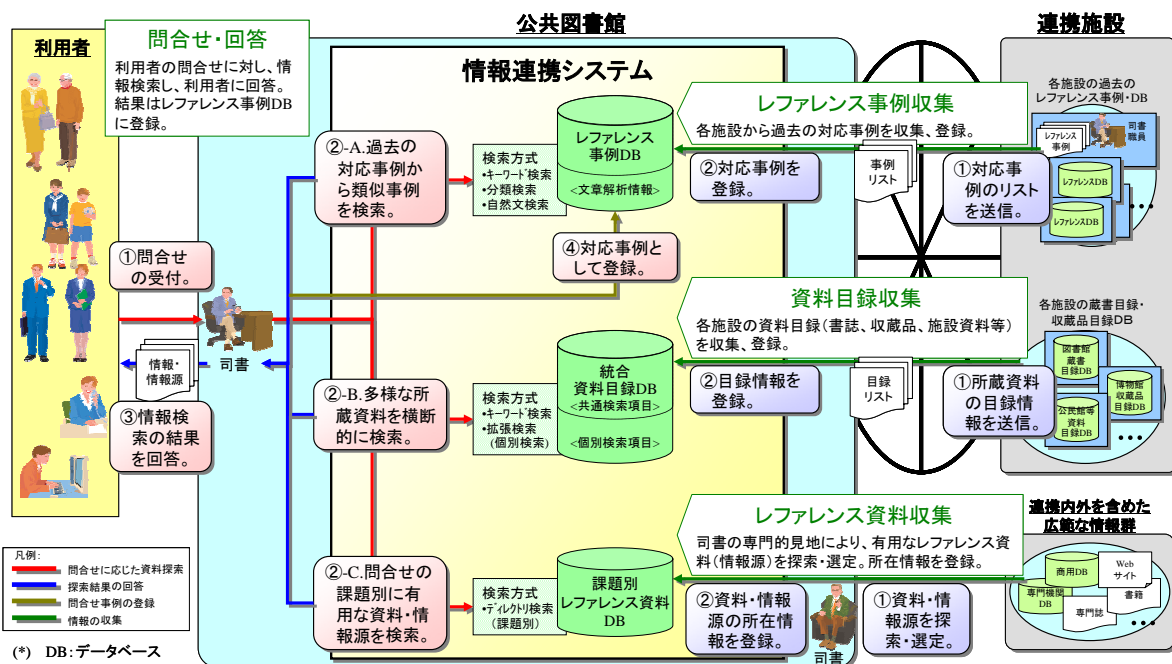


図 7 他施設・他機関と連携した情報連携システムの利用イメージ

③ 将来にわたり公共図書館及び他施設・他機関の共有・活用に資するための、地域資料（郷土資料）の電子化と、地域のウェブ情報を含む電子資料のアーカイブ化

公共図書館の情報拠点としての地域性が豊かになるためには、レファレンス・サービスにおける参照資料として、或いは検索対象の資料の一つとして、地域に密着した資料・情報が組み込まれておく必要がある。本システムの目的は、電子化し体系的に整理されていない地域資料やウェブサイト情報をデジタルアーカイブ化することによって、利用者の資料・情報検索機能や課題解決可能性を向上させることにある。また、地域情報や地域文化財の保存・維持につながるため、他地域居住者による学習需要への対応や他の地域への地域文化発信が行いやすくなると言える。

本システムでは、以下のような資料・情報を対象とした電子化・アーカイブ化とその効果を想定している。

- 他の社会教育施設の資料や所蔵品
 - 公民館、博物館、生涯学習センター（生涯学習推進センター）等が保有する資料や所蔵品そのものは各施設に保管されるが、これらをデジタルアーカイブすることによって、原資料や作品を維持・保存しながら、時間的・空間的制約を受けずに利用することが可能となる。
- 地域内の行政文書、公文書
 - 行政部署のホームページにおいて、全ての行政文書や公文書は網羅的に掲載されているわけではなく、また、過去から現在までの文書は履歴管理されているわけではない。多種多様な資料を分類整理し関連資料同士を参照させる作業に公共図書館はノウハウを持っており、デジタルアーカイブ化された行政文書や公文書は、地域住民による行政情報の把握や文献調査、行政職員・議会議員の業務上のニーズ等に幅広く対応することが可能となる。
- 地域コミュニティ誌や広報誌、展覧会カタログ、地域内企業の社史等の地域資料や地域の歴史・民俗を記した古文書・地域資料等
 - これらの資料は、非流通資料であったり、或いは自費出版による限定された範囲のみに流通されている資料であったりするため、初めから ISBN コードや MARC⁴¹が付番されているわけではない。当該資料を収集した公共図書館が、目録情報（書誌情報及び二次情報）を登録することによって、初めて利用者や他公共図書館が参照することができる。目録情報が統一様式で登録されることによって、地域間の比較も可能となる。
- 民話・口承等の無形財産
 - これらの情報は、年月が経るにつれて変容したり、伝承者不在によって消滅するリスクを含んでいたりするケースが多い。普遍性のある ICT を活用して、音声や画像・映像等の形式にて保管し、目録情報を登録することによって、地域文化情報の維持・保存や学習需

⁴¹ Machine Readable Cataloging: マーク、機械可読目録。書誌情報を始めとした目録に記載される情報を、一定のフォーマットに基づき、コンピューター処理可能なように記録したものであり、書籍流通に欠かせない。国際的な標準書誌データとの情報交換が可能な JAPAN/MARC や出版情報としての MARC 等がある。

要への対応が可能となるだけでなく、地域外に地域文化を発信することが可能となる。

- 学校教育における学習成果物

- 総合学習や調べ学習等を通じて児童・生徒等の学習成果内容は、以後の学習者にとっての学習参照資料や教職員の教材作成のための参照資料となり得るため、デジタルアーカイブ化によって地域間で情報共有する価値がある。更に、これらの学習成果内容そのものは、一般図書や定期刊行物と異なり児童・生徒の視点による生きた地域情報となる。

- 地域内の商店街、団体が発信するホームページ等の地域ウェブ情報、行政機関、公共機関、PTA、観光協会等が発信するメールマガジン(会報)等の地域電子情報

- ICT の発展や高速インターネットの普及により、地域情報がホームページやメール等により情報発信されることが多くなっている。これらのウェブ情報・電子情報は散逸・消滅しやすいため、従来の紙資料と同様に公共図書館が収集し、整理する必要がある。

上記各情報を司書や利用者の利用に資するためには、情報を登録するときに従来の公共図書館資料(図書等)と同様に、メタデータとしての目録情報を付与する必要がある。ここにおけるメタデータとしての目録情報の内容は、資料・情報名、登録日、登録者等の書式的事項と、対応する課題分類やキーワード等の二次情報である。なお、このような情報登録にあたっては、公共図書館の職員以外の地域住民自身や他施設の職員自身が情報を登録することを促進するとともに、必要な作業量の負荷軽減に配慮する必要がある。また、電子化・アーカイブ化及びメタデータ付与作業については、当該資料・情報に最も精通する作成者(機関)、保有者(機関)自身が行うことが望ましい。もちろん公共図書館も、外部機関・施設に属する作業を補完的に行ってよいが、主眼はその方法の指導や基盤構築に置くことになる。

④ 利用者の公共図書館利用環境の向上や、ウェブ上からの公共図書館サービスの利用等へのアクセスを容易にするため、公共図書館における情報基盤の整備

公共図書館の基本理念は、利用者あるいは来館者に制限を設けず、地域の誰もが利用・来館することが可能な施設と位置づけられる。

一方で、公共図書館が地域の情報ハブとして外部機関・外部施設との情報連携を深めていくために、これまでに述べた各システムにあるように ICT 利用の多様化や拡大が想定される。こうした場合、ICT の利用を得意としない利用者にとっては、情報格差に陥る危険性がある。

そこで、利用者の誰もが、新たな公共図書館を分け隔てなく利用できる環境を設計することが必要となる。まず、紙媒体や電子媒体の区別によらず、各利用者が十分活用できるハイブリッド型の公共図書館に資する情報システムの構築が必要となる。例えば、利用者から見た公共図書館サービスの利用環境を利用者の個人的選択による編集機能(例:My Library 機能)を具備したり、利用者ニーズの多様性に対応した公共図書館の各サービス・コンポーネントを組み合わせたりすることが考えられる⁴²。

⁴² ハイブリッド図書館におけるサービス・コンポーネント組合せの要件として、各システムの相互運用性の確保、各種の基盤的なインターフェースの実現、及び利用者が参照するレベルでのメタデータの必要性、等がある。

次に、障害の有無、年齢、性別、文化、国籍等に関わらず、全ての人が公平に利用できるユニバーサルデザイン⁴³に基づいた情報システムの構築が必要となる。

なお、公共図書館では、現在でも高齢者、障害者、来館困難者向けの公共図書館サービスとして、宅配サービス、対面朗読サービス等のサービスメニュー以外にも、利用者自身が取り扱う形で拡大写本、点字図書、録音図書、デージー図書⁴⁴等の資料や、拡大読書機、音声読書機等の機器があるが、これらの資料や機器は、利用者属性を特定化した上で、資料・情報の獲得機会を設けている。それに対して、本システムでは、全ての利用者が同じ情報端末を通じて同じ情報を獲得できるように、以下のような機能が具備されていることが望ましいと言える⁴⁵。

- 利用者のインターフェースに関する機能

- 利用者が、資料検索や情報検索のために館内端末を利用するときに、利用者属性(高齢者、障害者、子供等)別の個別インターフェースを形成することなく、自動的に最適な画面を提供する。あるいは、外部から公共図書館のホームページ等に接続する時、接続形態(パソコン、携帯電話等)を自動的に認知し、最適なホームページを表示する。

- 画面構成やページ構成に関する機能

- 利用者属性(高齢者・障害者・子供等)に応じて、逐次、ページ内容の文字サイズ・配色等を自動的に変換したり、利用者の専門用語・外来語等に対するリテラシー(識字力や内容理解力)に応じて、逐次、ページ内情報を平易に表現したりする。
- 利用者属性に応じて、利用者の情報端末操作を簡易化するためにナビゲーション機能が付加される。例えば、高齢者やパソコン操作初心者のために、資料・情報検索を行うためのキーワード入力や検索結果に対する資料・情報選択等の場面(画面)において、情報端末操作を誘導する音声が発信されたり、画面上にメッセージが提示されたりする。
- また、利用者ニーズや接続方法に応じて、表示されるページ内容の情報量が自動的に変動する。例えば、携帯電話からの公共図書館のホームページに接続したときには、ページ内情報が要約の形で表現されることが望ましい。

(出典:ハイブリッド図書館のビジネス・アーキテクチャ/永田 治樹)

⁴³ Universal Design:「万人向け設計」。1990年代、米国ノースカロライナ州立大学の故ロン・メイス氏によって、提唱された概念。大きく、誰もが使える(アクセシビリティの確保)と誰もが使いやすい(ユーザビリティの維持)の2つの概念があるとされる。なお、類似表現として「バリアフリー」がある。両者の違いは、「バリアフリー」は、障害を取り除き誰にとっても使いやすい状態にしておくことを表す考え方であり、「ユニバーサルデザイン」は、初めから誰にとっても使いやすい設計にする事を強調する考え方。(出典:第3回「外来語」言い換え提案/国立国語研究所「外来語」委員会)

⁴⁴ DAISY (Digital Accessible Information System)、デジタル録音図書館のこと。世界の点字図書館によって合意されたフォーマットにしたがって、図書館資料がCD-ROMに収録されている。

⁴⁵ なお、従来、障害者向けに個別に許容されていたサービス(例:複写サービス)については、制度的検討の必要が想定されるが、本報告では現状どおり維持されることを前提としている。

3. 実証実験の取組

(1) 実証実験実施の背景と目的

目指すべき課題解決型の公共図書館を目指して、前項までに述べた各システムやネットワーク化要件を、実際に導入するにあたっては、それぞれの取組みが有効に機能するのか、検証する必要がある。特に、各システムの全国導入を推進していくためには、レファレンス事例、有用な情報源、課題の整理等各システムのベースデータが、一定量格納され、多種多様な検索が実行される必要がある。一方、優先度の高いと評価した取り組むべき課題について、地域住民や地域からどのような要求や期待がなされるのか、国民的ニーズを検証する必要性がある。

そのため、本研究会が提言する公共図書館をハブとした地域情報連携システムの必要性を検証する上では、対象地域や対象課題等を限定し、モデル事業形式で実証実験を行うことが望ましいと言える。また、国家施策として全国の公共図書館や地方公共団体に普及を促進していくためには、前述の 4 つのシステム化要件が可能な限り標準化されることが望ましい。なお、地域情報連携システムとして新規開発するだけでなく、ウェブ形式によるネットワークを構築することで、実証実験の成果をフィードバックすることが可能になると言える。

(2) 実証実験における検証項目

実際に実証実験を実施するにあたっては、それぞれの取組課題の必要性を把握できるように課題別にモデル事業推進地域⁴⁶を設定した上で、地域や地域住民にとっての利用満足度やモデル開発する情報連携システムの技術課題等を検証する必要がある。具体的な検証項目例は、以下のとおりである。検証結果に応じてサービスモデルの構築と情報連携システムの見直しが行われ、標準的なシステムとして示すことが可能となる。

事業の有用性に関する検証項目例；

利用者側からみて、使いやすい、満足できるサービスであるか？

- レファレンス・サービスの問合せ件数とその推移
 - ・ 取組課題に関する問合せ件数が多ければ、それだけ地域における課題解決の必要性が高いと言える。また、良質なサービス提供を継続する事によって、問合せ件数、すなわち情報連携システムに対するアクセス回数も、モデル事業期間内において、増加することが期待される。
- レファレンス・サービスにおける問合せ回答までの期間設定と期間遵守率⁴⁷
 - ・ 利用者は、直ぐにでも課題を解決したいから問合せしている以上、問合せから回答ま

⁴⁶ 「地域」の単位としては、モデル事業の対象となる公共図書館の現在のサービス範囲(例えば、図書カード登録可能地域等)に応じて設定することが望ましいと言える。従って、都道府県レベル、広域自治体レベル、及び市区町村レベルのいずれもが想定される。

⁴⁷ 例えば、米国の Digital Reference Education Initiative(デジタル・レファレンス相互協力ネットワークサイト、詳細は脚注 11 参照)におけるデジタル・レファレンスの品質要求(Facets of Quality for Digital Reference)では、問い合わせの 10%は 2 日以内、あるいは問い合わせの 50%は 5 日以内に、回答することを最低限の品質要求としている。

での期間は、短ければ短いほど好ましいのは確かである。但し、問合せ内容によっては、外部機関・外部施設への問合せが必要になったり、広範囲な調査を要したりする場合がある。そこで、問合せを受けた時に、問合せ内容と自館における資料・情報の保有状況から回答期間を適切に設定し、利用者に案内することが重要となる。設定した回答期間よりも早く回答できたかどうかで、利用者の満足度は上下すると言える。

- ・ 問合せに対する回答期間までに時間を要した課題について、司書のノウハウ・経験の共有化によって短縮可能かどうか、検証が必要となる。その上で、問合せ内容の難易度に応じた標準的な解決要求期間を設けることが可能になると言える。
- モデル地域内の外部機関・外部施設に対する問合せ件数、及びモデル地域外に対する相互貸借依頼件数
 - ・ いずれも、件数の多さは、当該課題に関する公共図書館をハブとしたネットワークの利用度が高く、公共図書館が地域の情報拠点となっていることを示していると言える。
 - ・ また、利用者の問合せ内容と外部の問合せ先・相互貸借依頼先との対応関係を検証することによって、課題別に必要とされる資料・情報の範囲や類縁機関が明確にすることができる。
- アンケート調査による実証実験全体に対する満足度及び改善要望
 - ・ モデル事業となった地域におけるアンケート調査等を行うことによって、利用者及び非利用者双方からの実証実験全体に対する満足度や改善要望を把握することが可能となる。
 - ・ 利用者に対する質問内容としては、課題解決の可否、得られた資料・情報に対する満足度、公共図書館側の業務に対する満足度、等があげられる。利用者にとって、真の課題解決の到達は、資料・情報の獲得時点ではなく、得られた資料・情報に基づいた意思決定(レストラン開店準備資金調達のための融資制度の選択や患者である夫との対話の重要性に対する認知)や報告書作成(調べ学習の成果物の作成)時点であるため、事後的にアンケート調査を行うことによって、課題解決への貢献度を検証することが可能である。
 - ・ また、モデル事業期間を通じて利用しなかった地域内の住民に、非利用の理由を尋ねることによって、情報連携システムの普及拡大可能性を検証することが可能となる。想定される非利用の理由として、時間的・空間的都合で公共図書館を利用・来館する機会がない、解決したい課題が明確に提供されていない、そもそも公共図書館が課題解決型サービスを提供していることを知らない、等がある。これらの理由を回答者の属性(年齢、職業等)と組み合わせて分析することによって、より利用されやすい公共図書館サービスの在り方を検討できる。

技術的課題に関する検証項目例；

モデル開発した情報連携システムについて、どのような改善点が求められるか？

- データベース利用ログ解析に基づいたシステム構造の有効性⁴⁸

⁴⁸ データベース利用ログ解析にあたっては、利用者属性をどこまで細かく分析するのか、個人情報のプライバシー

- ・「第4章 取組課題への対応施策2. (2)個別システムの機能概要」にて詳述した情報連携システムについて、利用者のテーマ検索やディレクトリ検索の利用ログを解析することによって、利用者の求めている資料・情報への到達状況を分析することが可能である。あちこち検索しているケースが多ければ、設定したツリー構造や検索体系が利用者にとって馴染みにくい検索構造である可能性が高いと言える。また、同じ利用者が何度も検索しているケースが多ければ、個々の検索時に該当する(ヒットする)データ数が過少である可能性が高いと言える。
- ・モデル開発した情報連携システムにおいて、利用頻度の多い画面や画面上のボタンがあるのならば、当該部分は利用ニーズが高いと言える。特に、個別システム④にて指摘した利用環境向上のためのユニバーサルデザインに関するシステム要件については、利用頻度の多寡から、どのような画面構成が望まれているか検証することが可能である。

その他の検証項目例；

事業推進上、留意すべき事項があるか？

- 外部機関・外部施設の職員の負荷

- ・「第4章 取組課題への対応施策2. (2)個別システムの機能概要」にて詳述した情報連携システムの構築においては、外部機関・外部施設との情報連携性を向上するために、レファレンス事例・情報や目録情報について、公共図書館と同じような形式にて管理する必要がある。この場合、情報連携先の職員による既存情報の変換や情報登録のための負荷が最小限になるよう、情報連携先における既存のレファレンス事例や目録情報の体系をそのまま取り込めるような仕組みを構築したり、変換すべき或いは登録すべき情報の標準管理体系の簡素化を図ったりする必要がある。

第5章 今後の展望

第5章 今後の展望

1. 本研究会の目的の達成状況と今後の課題

本報告書は、地域において取り組むことが望ましい課題の解決を支援するという観点から、公共図書館を取り巻く現状を踏まえつつ、第4章にて詳述した「情報連携システム」をモデル的に実行することによって、地域において取り組むことが望ましい課題の解決を支援するという観点から、新たな図書館像の具体化を目指したものである。これにより、公共図書館が地域に求められる良質な公共サービスを提供するためのハブとなり地域コミュニティ全体を活性化していくことを期待するものである。

これからも、技術の進歩や構造改革の動向、個人の価値観の変化等に対応しながら、より一層、「いい図書館づくり」に励むことが必要であるが、今回の提言も踏まえ、今後、公共図書館の在り方に大きな影響を及ぼしそうな動きを以下に掲げてみることにした。

- ① 公立図書館の設置者である地方公共団体を巡る動き
 - 地方分権、市町村合併、地方財政の悪化、電子自治体の推進といった地方公共団体を取り巻く最近の動きは、今回の調査研究の背景にあるものであるが、今後もこの方向での進展は地方公共団体を取り巻く環境に一層の変化をもたらすことが予測される。
 - このような状況の変化を受けて、公立図書館の在り方は、大きな見直しの対象となっている。これまで、公立図書館の整備は、それぞれの地方公共団体においてその住民のための、独立の施策として進められてきた。しかしながら、現実の問題として、市町村合併により一つの市町村に複数の公立図書館が並存する事態が起り調整の必要性が生じていることや、地方行政の情報基盤の整備を受けて公立図書館についても広域的なサービスの提供の可能性が広がっていること、また、広域的なネットワークの中でそれぞれの公立図書館が機能を分担することによって限られた財源のなかでサービスをより効率的かつ効果的に提供できることが、今後の公立図書館の在り方に大きな影響を及ぼすと考えられる。
 - 実際にも、広域の公立図書館において横断検索を可能とすること等ネットワークを利用した電子的な取組は始められており、また、物理的な流通網を整備することによって広域的な貸出サービスを提供することも珍しくはなくなっている。更には、レファレンス・サービスや貸出サービスにおける公立図書館間における機能分化を進め、その機能を前提としたそれぞれの公立図書館におけるサービス提供の在り方の見直しを進めている東京都の取組例もある。
 - このように、公立図書館の設置者である地方公共団体の側において、その在り方の見直しを進める必要性が高まっていることは、技術的要因の進歩と相まって、今後とも、公立図書館の在り方を見直す大きな推進力となると考えられる。
 - また、電子自治体の提供基盤となる地域公共ネットワークの整備は現在進行中であり、すでに整備の終わった地方公共団体においてもレガシーシステムの切り替えが中心で

あるので、新たな公共アプリケーションの開発はあまり進んでいない状況にある。しかし、今後は、多大なネットワーク投資に見合う十分な効果が求められることとなり、ネットワークを利用した教育、医療等さまざまな分野において地域公共ネットワークの活用が進められることになると考えられ、その一環として公立図書館のサービスの向上も重要な課題の一つになると考えられる。

② ユビキタス・ネットワーク社会への対応

- 総務省「ユビキタスネット社会の実現に向けた政策懇談会」における最終報告書「u-Japan 政策～2010年ユビキタスネット社会の実現に向けて～」では、u-Japan 政策の「基本思想」の一つとして「情報化促進から課題解決へ」との項目が盛り込まれ、取組課題は情報化におけるインフラ整備から、課題解決のためのツールとしてのインフラの利活用へと歩が進められた。その具体的な将来課題として、「個性ある活力が湧き上がる」に資するものとして「生涯学習の普及」が取り上げられており、地方情報化の取組と歩調を合わせた生涯学習の振興が重視されている。これは本研究会の目指したところとも軌を一にするものである。
- 情報ネットワークの一層の高速化が進展し、ネットワークへの多様なアクセスや大容量アプリケーションの利用が可能となる「ユビキタス・ネットワーク社会」においては、公共図書館サービスの利用方法は多様化し、蔵書を始めとする情報資産は地域のものを始めとして様々な情報源からネットワークを通じて集められ、集められた情報資産は電子化または電子的に管理され、そうした情報資産を活用したレファレンス・サービスはより高度化することが求められる。
- こうした公共図書館サービス自体の高度化に加え、ネットワークの利用が日常生活に自然な形で溶け込むこととなるユビキタス社会においては、例えば、デジタルテレビの画面上に表示されている地域の新聞記事に含まれるキーワードを検索すると、それが公共図書館のデータベースにつながり、内容に関する詳しい情報や関連情報が提示される等、公共図書館を利用していることを意識しないような公共図書館の利用方法も実現されるかもしれない。また、例えば、公共図書館のサービスと病院のサービスが融合し、ある病気と診断された人には、公共図書館の情報資産から医学書や医療データベースの該当部分が自動的に参照され、薬とともに渡されるといったような、公共図書館サービスと他の公共サービスが連携・融合したようなサービスの提供も可能となるかもしれない。
- このように、ユビキタス環境において可能となる新しい公共サービスの在り方が、公共図書館のサービスの在り方にも大きな影響を及ぼすと考えられる。

③ デジタル化への対応

- 今後想定される公共図書館のアナログからデジタル化への進展は、公共図書館の情報資産の在り方や、その管理方法に多大な影響を及ぼすと想定される。すなわち、電子図書館サービスと従来の人や紙を介した物理的図書館サービスが両立するハイブリッド図書館が構築された場合、分散した情報環境の中においても、様々な情報資産を迅速・的確に提供する公共図書館の在り方が必要となる。なお、国家レベルの電子図書館構

想は、国立国会図書館においても取組が進められており⁴⁹、大学図書館においては、所蔵する資料等の特色を生かした電子図書館サービスが進められている。

- 例えば、今後、出版される図書や定期刊行物は当初から電子資料の形態で流布していくものも想定される。現在、公共図書館は、それぞれ、一定の予算枠の中で図書の選定と購入という選書業務を行っているが、出版資料の電子化によって、利用頻度に応じた複本購入の必要性は薄くなるものと考えられる。また、著作権の問題は残るが、複数の公共図書館による電子書籍(eBook、電子本)・電子ジャーナルの共同購入の形式が進められる可能性もある⁵⁰。
- 今後、公共図書館の公共性に照らして、適正な価格で適正に電子書籍の購入・利用ができるように、公共図書館全体の取組として、標準的な電子書籍・電子ジャーナルの購入形態や契約モデルを検討する必要があると言える。
- 地域においても、現在、施設としての公共図書館が全国各地に限らず立地しているわけではなく、公共図書館がまだ設置されていない自治体があったり、設置自治体であってもすべての地域住民が公共図書館のサービスを手軽に利用できていなかったりするわけであるから、電子図書館サービスによって既存の公共図書館のサービスを拡充する需要は大きいと言える。
- 今後、電子図書館が既存の伝統的な図書館に取って代わることは想定し難いが、各地域の実情に応じ、既存の公共図書館を核としながら公共図書館の電子化を進めることによって、より公共図書館の機能を充実させることが期待されている。その前提として、電子的な図書館におけるサービス体系やシステム化の手続等を検討する必要があるが生じている。

④ 知的財産権の問題

- 公共図書館のデジタル化や、本研究会においても検討した地域における経済的、文化的活動のアーカイブ化等による情報資産化は、ICTにより可能となるそれらのさまざまな利用方法と相まって、公共図書館における新たな著作権の問題を提起することが考えられる。
- こうした問題を含め、新たな時代に対応した知的財産の利用について指導的な役割を果たしていく公共図書館の在り方について検討する必要がある。
- また、ICTの活用能力や知的財産権に関わる知識等、新たに司書に求められるスキルや知識の在り方について検討が必要である。

⁴⁹ 国立国会図書館電子図書館中期計画2004においては、これまでの同図書館所蔵資料を中心としたデジタルアーカイブ化とウェブアーカイビングの推進に加えて、「日本のデジタル・アーカイブ・ポータル」(仮称)と呼ぶウェブ上の資料・情報検索のためのゲートウェイ構築を指摘している。

⁵⁰ 電子書籍の導入事例として、国内では北海道岩見沢市立図書館・石川県いしかわシティカレッジデジタルライブラリー、海外では英国におけるリットモンド公共図書館・エセックス公共図書館等がある。(出典:カレントアウェアネスMo.280 平成16年6月20日/国立国会図書館)

おわりに

今なぜ公共図書館が変わらなければならないか

公共図書館の支配的イメージは、本を借りたり、新聞・雑誌記事を探したりするところ、あるいは勉強場所として自学自習をするところというものである。このイメージは図書館業務が定型化したものというイメージへとつながり、更に昨今の自治体の財政難に起因する行政職員の定数減の圧力や図書館業務の外部委託に安易に結び付く傾向がある。つまり、民でできることは民へ、或いは単純業務の移管による行政のスリム化という流れは社会的要請を受けたものであり、このこと自体は公共図書館の運営やサービスの効率化に寄与するものであり、否定的に捉えるべきではない。しかし、このことが現状ではイメージの薄い、専門性の高いサービスの欠落に結びつきやすい点は問題であり、知的財産立国という社会的要請を損なうものである。

また、今まで行ってきたレファレンス・サービスをはじめとしたサービスを地道に来館者に行っても、公共図書館利用者のニーズは十分果たせるという反論もあるかもしれない。しかし、公共図書館利用の実態は、利用頻度の高い少数の住民と、利用のまったくない多数の住民に二極化していることは否めず、今のままのサービスの延長線上には利用状況の変化は見込めない。こうした状況はやはり、全般的なサービス削減圧力へと結びつきやすい。

今必要なのは、これまで公共図書館に無縁だった住民、団体等に公共図書館の機能を利用してもらうことであり、それには公共図書館で何ができるかを具体的に提案していく姿勢が不可欠である。誰もが生きていく上で課題を抱えており、またどの組織も取組課題を抱えており、その課題解決を具体的に提案していく課題解決型図書館、或いは企画提案型図書館となることが現在の公共図書館に求められている。その提案候補として挙げたのが、第3章にて展開した取組課題候補である。このうち、多くの公共図書館で先行実施されつつあるビジネス支援についてはその成果が現れつつある。今提供しているサービスに安住せず、各館で取組課題候補を参考にしながら、独創的な企画を主体的に立て、社会に公共図書館をアピールし、サービスの革新を持続的に行っていく企画力が今の公共図書館に求められる。

このような公共図書館への現状と課題に鑑み、本報告書が各図書館において日々のサービスの向上を図り、新しい方向性を見出していくうえで、関係者の意識を喚起し議論を深めていくための提言として役立てていただきたいと考えている。

巻末資料

1. 調査研究の実施方法

(1) 調査研究会の設置

情報化社会において地域における知の循環の拠点としての図書館を情報ハブとしたネットワークの在り方について検討するため、文部科学省生涯学習政策局参事官(学習情報政策担当)付の委託により、平成16年7月、以下のような研究会委員構成メンバーによる、「図書館をハブとしたネットワークの在り方に関する研究会」を設置した。

- 図書館関係者 2人
- 学識経験者 4人
- 教育機関関係者 3人
- 市民代表 1人
- 事務局 株式会社 NTT データ経営研究所

(2) 研究会実施概要

第1回研究会の議事概要(平成16年7月6日実施)

- 研究会における検討範囲とすべき前提内容の確認
 - ・ 研究会の位置づけ、政策的背景
 - ・ 公共図書館の現状と課題
- 「地域の情報拠点」としての在るべき姿に向けた公共図書館ネットワークの基本的方向性の検討

第2回研究会の議事概要(平成16年7月30日実施)

- 国内及び海外図書館の先進事例の傾向把握
- 今後、公共図書館が取り組むべき課題の評価

第3回研究会の議事概要(平成16年9月2日実施)

- 取り組むべき課題別の公共図書館利用イメージの具体化
 - ・ ビジネス支援(起業・創業支援)
 - ・ 医療関連情報提供(治療法、及び介護関連)
 - ・ 学校教育支援(教員教材作成支援)
- 公共図書館利用イメージ実現のためのシステム化要件の検討

2. 国内及び海外の公共図書館における先進事例一覧

(1) 国内先進事例一覧

＜都道府県の事例＞

Index ID	自治体	図書館名	内容 注)DB: データベース	課題候補区分										出典 抽出理由			
				学校教育 支援	子育て 支援	ビジネス 支援	医療 情報 提供	法務 情報 提供	行政 情報 提供	地域 情報 提供	地域 文化 発信	情報 機会 提供	その他				
1	秋田県	秋田県立図書館	子ども読書支援センターを併設 調べ学習支援(分類された図書資料リスト、リンク集、利用マニュアル) 豊富な地域情報(郷土雑誌、観光案内誌、子どもたちの絵画や書)のデジタルアーカイブ化 秋田県行政資料情報(県内で発行された行政資料の収集・発行部署別に分類表示) ビジネス支援のためのリンク集及び保有資料の冊子リスト紹介 豊富な地域貴重資料(和装本、巻物、大絵図)のデジタルアーカイブ化、民話の語り部による実演、おまつりの動画、画像 「秋田の人と本」地域の昔の文化人(学問、絵画、詩歌、文学)の書籍紹介	○	○												図書館雑誌2001年12月号
2	岐阜県	岐阜県図書館	児童生徒の自主的な研究活動を奨励し、地図に関する興味・関心や活用能力を高めるため地図作品を募集し、作品展を開催 レファレンス事例データベース ファッション関係資料のデジタルアーカイブ化 郷土情報のデジタルアーカイブ化・世界分布図センター(情報工房もある) 岐阜県ゆかりの先駆者たちの紹介 コンビニ図書デリバリーサービス	○													ホームページ
3	山梨県	山梨県立図書館	貴重資料群「甲州文庫」をデジタル化し、コンピュータネットワークを通じて県内の各施設および各家庭内のパソコンからのアクセスが可能(学習の材料、教材の素材を提供) レファレンス事例DB構築 分類別情報源(リンク集)	○													ホームページ
4	東京都	東京都立図書館	日常生活に必要な都民向けレファレンスデータベースが充実→しらべま専科(レファレンス事例データベース) 「知っている」と便利」シリーズ(ビジネス、法律、人物、医療等、テーマ別の資料利用ガイド) 国内公立図書館で初めての医療情報サービス開始 ビジネス支援サービス(ビジネス資料の提供、関連リンク集) 都民に対する通常のレファレンスサービスの有益性を、都議会議員や都職員に認知してもらうために、行政庁・議員向けレファレンス(政策立案支援サービス)を強化 特別文庫室にある江戸から明治を中心とする約25万点の資料を順次デジタル化 貴重資料画像データベース検索(「浮世絵(役者絵)」と「江戸城造営関係資料」)														図書館雑誌2002年3月号 大規模自治体
5	大阪府	大阪府立中之島図書館	ビジネス街という立地を生かし、行政機関・外部機関・商用DBを連携させた、社会人・ビジネスパーソン向け情報提供に力を入れている ビジネス情報ワンストップサービス窓口やビジネスeレファレンスサービス実施 ・ビジネス調査ガイド(起業、統計等、資料紹介) ・ビジネスWeb情報源(リンク集) 神戸大学と関西大学のサテライト大学院として活用			○		○									インタビュー
6	鳥取県	鳥取県立図書館	豊富なビジネス向け・生活向けリンク集あり 地域テーマとして「環日本海」を設定し、専門コーナーに日本語、中国語、ハングル、ロシア語資料を収集・展示、講習・研修会開催														資料費上位自治体
7	岡山県	デジタル岡山大百科	行政情報コンテンツの検索サービス(行政職員自身によるメタデータ付与) 地域情報について図書館保有の情報資産だけでなく、県民からの地域情報提供を取り込み 貴重な地域貴重資料(絵図、和装本等)、出来事、郷土芸能、工芸、人物、観光等の映像のデジタルアーカイブ化及びメタデータ付与 レファレンス(調査相談)データベース インターネット上で県立公共図書館、大学図書館等の横断検索及び図書館相互貸借が可能 インターネット上での県立図書館資料予約と最寄り館への取り寄せの申し込みが可能 パソコン持込による作業可能(インターネット接続可能)														ホームページ
8	石川県	石川県立図書館 石川県新情報書府	地域関係人物文献検索 地域文化情報のデジタルアーカイブ化 石川県の伝統工芸・地域芸能、観光情報・歴史等の地域情報・地域文化情報全般を情報発信 ・文化催事・イベント情報の提供 ・専門家によるコラム提供 ソフト制作において、県内のマルチメディア関連産業・団体・個人に対して広く企画公募														図書館雑誌2001年10月号
9	福井県	福井県立図書館	福井関係調査相談DBにより、人物や事柄をテーマに図書館所蔵資料を幅広く検索 パソコン持込による作業可能(インターネット接続可能) JR福井駅より無料バス運行 同一施設内に福井県文書館併設、文書館常設展示物への資料貸出実施														資料費上位自治体
10	大阪府	大阪府立中央図書館 大阪府立中之島図書館	貴重資料のデジタル化 通信・放送機による実証実験に協力 「録音図書ネットワーク配信」実証実験 大阪府立図書館の所蔵する貴重資料をデジタルアーカイブ化し、インターネットでも公開 中之島図書館では、超高精細ディスプレイを設置し公開														大規模自治体 インタビュー

<都道府県の事例(続き)>

Index ID	自治体	図書館名	内容 注)DB:データベース	課題候補区分										出典 抽出理由			
				学校 教育 支援	子育 て支 援	ビジ ネス 支援	医療 情報 提供	法務 情報 提供	行政 情報 提供	地域 情報 提供	地域 文化 発信	情報 機会 提供	その他				
11	岩手県	岩手県立図書館	県内公立図書館との横断検索や県立図書館保有のデジタルコンテンツの検索が可能 レファレンス事例DB構築 イーハトーブ電子図書館(宮沢賢治、石川啄木、古絵図など、貴重書資料をデジタル化して公開)														資料費上位自治体
12	三重県	三重県図書館情報ネットワーク	インターネット上で県内40館以上の図書館の蔵書検索が可能 インターネット上での予約と取り寄せの申し込みが可能 県内の公民館、学校、県外の図書館の三重県立図書館に対するオンライン借受依頼 障害者宅への資料送付サービス														ホームページ

<市区の事例>

Index ID	自治体	図書館名	内容 注)DB:データベース	課題候補区分										出典 抽出理由			
				学校 教育 支援	子育 て支 援	ビジ ネス 支援	医療 情報 提供	法務 情報 提供	行政 情報 提供	地域 情報 提供	地域 文化 発信	情報 機会 提供	その他				
13	千葉県 市川市	市川市中央図書館	市川市教育センターがコーディネーターとなった、学校図書館(小中高幼稚園66校)と公共図書館を結んだネットワーク事業 ・情報面だけでなく、物流面(図書相互貸借)、人材面(司書教諭全校配置)も充実 ⇒調べ学習に関する支援活発化 ・出張お話し会(公共図書館から学校への職員の出張) ・市川市に関する各種地域情報のデジタル・アーカイブ化、リンク集が充実 ・中央図書館には、映像文化センター・東山魁夷アートギャラリー、中央こども館・教育センターを併設 ・千葉商科大学付属図書館と相互利用可能	○	○						○	○	○				現代の図書館2001年9月号 ホームページ インタビュー
14	千葉県 袖ヶ浦市	袖ヶ浦市立中央図書館	学校から公共図書館の資料検索・予約が可能 公共図書館より週1回配達 小中学校に読書指導員(図書室専門職員)を配置 ⇒調べ学習に成果を挙げている	○													貸出密度上位自治体 インタビュー
15	大阪府 豊中市	豊中市立図書館	公共図書館から学校図書館への主要なサービス ・蔵書補充としての絵本・読み物の大量かつ長期の団体貸出(現在、インターネット検索及びeメール貸出申込に基づき、週1回配本が実現) ・調べ学習資料提供(現在は、調べ学習資料購入は学校図書館予算で行い、公共図書館は複本購入) ・学校図書館運営アドバイス・情報提供(全校に学校司書配置)	○													貸出密度上位自治体 図書館雑誌2003年5月号
16	神奈川県 藤沢市	藤沢市図書館	蔵書検索として、市内の慶應義塾大学・日本大学・湘南工科大学も可能 4つの図書館施設以外に、公民館図書室11と連携 市内小学校・保育園(公立・私立)に図書館サービス提供(団体貸出、調べ学校教育支援)	○													貸出密度上位自治体
17	千葉県 浦安市	浦安市立図書館	明海大学浦安キャンパスメディアセンター(図書館)市民開放 商用DBの利用者無料提供 ビジネス支援サービスが充実(セミナー、個別相談会、ワークショップ等) 障害者向けサービスが充実(宅配、病院、対面朗読、資料製作、録音、点訳等) 行政情報、地域情報を積極的に収集 児童カウンタにおける専用職員による児童・育児サービスの充実(わらべうた・語りかけ資料の紹介、「わらべうたの会」、「親子で楽しむ絵本講座」、フロアワーク等)				○										浦和市立図書館概要 (平成15年度) ホームページ
18	神奈川県 横浜市	横浜市立図書館	市役所向けの対応窓口を一本化 市役所職向けにインターネットによる蔵書検索のPR 市役所職員からのサービス受付を電話・FAXの他に電子メールでも可能とした 市役所の「文書集配車」を活用して、資料配送 Yokohama's Memory(横浜)資料の紹介 ビジネス支援図書館をアピール(資料収集、レファレンスサービス)				○				○	○	○				現代の図書館2001年12月号
19	東京都 品川区	品川区立大崎図書館	ものづくりの伝統ある品川で中小企業を支援することが狙い ・商用データベース無料公開(企業情報、ニュース、官報、特許情報) ・ビジネスに関するe-mailレファレンス ・区の産業振興課職員も常駐(ビジネス支援口座の開催)・区の産業振興施策の案内(融資斡旋、助成金、ISO認証取得支援) ・都・国の産業振興施策の案内(事業可能性評価、ベンチャー施設の提供) ・各種産業支援型NPO(創業・経営関連、環境関連、ものづくり関連)と連携し、各種イベント(中小企業による相談、環境相談、ものづくりに関するイベント)を定期的実施				○		○	○							日本経済新聞2004年7月27日夕刊 朝日新聞2004年7月23日朝刊
20	東京都 調布市	調布市立中央図書館	日本図書館協会による公立図書館向け団体契約のスキームを利用した商用データベースの無料公開(新聞記事、百科辞典、官報、雑誌)				○			○							貸出密度上位自治体
21	東京都 日野市	日野市立図書館 市政図書室	地域資料を図書館の中核資料として位置付け、系統的かつ網羅的収集(資料の組織化)と提供サービス確立を実践							○	○						図書館雑誌2001年9月号 「続・情報基盤としての図書館(根本彰)」

(2) 海外先進事例一覧

ID	国・地域	図書館名	Index 内容 注)DB: データベース	課題候補区分										出典		
				学校 教育 支援	子育 て支 援	ビジ ネス 支援	医療 情報 提供	法務 情報 提供	行政 情報 提供	地域 情報 提供	地域 文化 発信	情報 機会 提供	その他			
1	カナダ	トロント市立中央図書館	館内及び館外からのレファレンスサービスが充実 ・Virtual Reference Library(館外からのオンラインサービス) ・司書による有料サービス(48時間以内応答) 図書館資料を活用した図書館サービスが充実 ・成人教育支援 ・10代向けネット掲示板 ・健康インフォメーションサービス ・ビジネス支援情報(就業・転職支援含む) ・多言語・多文化サービス ・芸術文化資料提供と活動場所提供、展示会開催											○	成人教育支援	カナダの図書館 図書館雑誌2000年5月号
2	シンガポール	センカンコミュニティ図書館	サイプリアン:PC画面を共有することによって、別の図書館にいる職員がレファレンス対応 ＜背景＞図書館のコアコンピタンスはレファレンスにあり、図書館職員の情報マネージャーとしての役割を重視 ＜効果＞"サイプリアンシステム"は他公共図書館にも展開	○												カレントアウェアネス CA1517
3	米国	ラスベガス・クラーク・カウンティ図書館区	利用者ニーズ調査を踏まえた蔵書構築の見直し(一般書やスペイン語等の蔵書) インターネット経由のレファレンス、情報サービスの充実・コンピューター講習 職員の学位取得支援と指導者養成 学校訪問による図書館ウェブサイトの利用方法の説明⇒約9万人が図書館カード登録											○		カレントアウェアネスE118
4	英国	バーミンガム中央図書館	ビジネスインサイト ・カテゴリ細分化によるビジネス情報の提供 ビジネス支援ポータル構築 ・無料ビジネス情報源とのリンク ・ビジネス情報・会社情報・研修関連情報・入札情報・ビジネス顧問リストの情報提供 ・情報検索・サイト内検索の充実 ・専門家への直接質問可能			○			○							カレントアウェアネス CA1523
5	カナダ	バンクーバー公共図書館	海外の新聞をオンラインで即日提供(2002.11から、ニュースペーパーダイレクト社と契約) ・各新聞社からの紙面データはインターネット経由でNPD社の情報センターに収集 ・閲覧 ・プリントアウト Information(有料レファレンスサービス) ・州外からの問合せ、インターネット経由からの問合せ、及び複雑な問合せに適用 ・市場調査、企業情報の検索 ・新聞、雑誌の記事切抜き情報の自宅・会社へのFAX送信 広域利用が実現 ・近隣地域内68館において、貸し出し/返却が自由			○										カレントアウェアネスE037 「カナダの図書館(西川馨)」
6	豪州	ニューサウスウェールズ州立図書館	法律関係団体と協力して、一般住民向けに法律関係の文献の提供(日常生活場面に応じて分類蔵書)や参考業務(日常生活上の参考質問に対する法律情報の提供)を実施 背景 ①基本的権利としての法情報へのアクセスの確保⇒様々な文化的背景を持つ人々が共に生活していく社会構築 ②利用者に必要な情報を提供する事による、生活の質の向上の支援					○								図書館雑誌2001年1月号
7	スウェーデン	スウェーデン王立図書館	17世紀の新聞をマイクロフィルムからデジタル化(画像情報をテキスト化し、全文検索機能付き)										○			カレントアウェアネスE015
8	中国	中国国家図書館(2007年新館完成予定)	所蔵重視から利用重視に方向転換したサービスの充実 ネットワーク情報資源の収集・組織化を実験中 ・web情報資源集保存テスト ・オンライン・データベース・ナビゲーション										○			カレントアウェアネスE163
9	フィンランド	フィンランド国立図書館	フィンランド全体のウェブ情報を収集 ・アクセス制限のないネットワーク系情報は、自動的収集 ・全国6ヶ所の図書館で館内利用提供 フィンランド電子図書館プロジェクト ・国内の高等教育・研究活動支援 ・科学雑誌や各種DB等の使用ライセンスを取得して、研究者のアクセス可能にする										○		高等教育支援	カレントアウェアネス CA1377 国立国会図書館月報 2004年4月号
10	デンマーク	・デンマーク王立図書館 ・国内公立図書館	国・自治体・出版社が一体となった全国オンライン検索・予約実現 ・国内出版全書籍及び全公立図書館所蔵の書籍・雑誌・視聴覚資料等 デンマーク電子研究図書館構想:国内全研究図書館による1つの仮想電子図書館運営 netarchive.dk(ウェブ情報収集プロジェクト) ・年4回、dkドメインを中心に自動的収集										○			カレントアウェアネス CA1377 国立国会図書館月報 2004年4月号
11	フランス	ボンビドー公共情報図書館	豊富な情報資産(図書・雑誌・視聴覚資料+語学教材・電子資料)を持つ情報資料館 インターネット利用可能なマルチメディア端末が370台 施設共用スペースのギャラリーを活用した3-4ヶ月に渡る討論会・講演会・映画上映会(アニメーション)										○			図書館雑誌2001年9月号
12	中国	上海図書館	市民向け講座(最近では専門家によるSARSに関する予防措置の講義) ・時事問題、法律、経済、文化、健康 ・研究者・企業家が講師 ・テレビ・新聞にて公開、ネット提供										○			カレントアウェアネスE216

<海外先進事例(続き)>

Index		内容 (注)DB:データベース	課題候補区分										出典
ID	国・地域		図書館名	学校教育支援	子育て支援	ビジネス支援	医療情報提供	法務情報提供	行政情報提供	地域情報提供	地域文化発信	情報機会提供	
13	スウェーデン	ハーネーサンド 総合図書館	Z39.50を共通プロトコルとして、公共図書館と大学・研究図書館の資料を同時検索 「学習」「文化」「出会いの場」 利用者の共通性を考慮し、公共図書館・県立図書館・大学図書館を総合図書館として一体化 ・学生向け本屋併設 ・24時間使用可能なグループ学習室 ・団体・企業向けのPC関連機器・会議室 ・児童文化を重視(小劇場可能なお話し室、作業室) など										図書館雑誌2002年3月号
14	英米豪	・英サマーセット・カウンティ・カウンシル図書館 ・米リッチランド・カウンティ公共図書館 ・豪ブリスベン・シティ・カウンシル図書館サービス	公共図書館が協力し、24時間レファレンスを提供 ・デジタル・ライブ・レファレンス・サービス「ANSWERS NOW」 ・各図書館がそれぞれ24時間のうちの8時間を受け持つ ・利用者は図書館のウェブページを通じてサービス利用										カレントアウェアネスE020(2002.11)
15	カナダ	ノバスコシア州西部リージョナル図書館	貸出本の郵送サービス「Library Express」 ・利用者は図書館の利用証番号とパスワードを入力してログインした後、 ・館のオンライン目録から求める本を選択し郵送を申し込む										カレントアウェアネスE095(2002.12)
16	オランダ	オランダ国立図書館	電子ジャーナルの長期保存 ・国際標準参照モデル(OAIS)準拠 ・出版社より1日55,000件の論文受入										カレントアウェアネスE189 国立国会図書館月報 2004年6月号
17	アメリカ	クラーブランド公共図書館	電子本を貸出・返却するサービス(電子出版ベンダーのOverDrive社と共同で) ・一般の本と同じ扱いで、Web経由で利用申込み、ダウンロード、返却(利用不可)										カレントアウェアネスE047(2003.02)
18	米国サンゼ市	Dr.マーチン・ルーサー・キング、Jr図書館	大学図書館と市立図書館が協同運営で1本化して開館 ・大学関係者及び市民に、地域内にて情報資源を拡大した図書館サービス提供 ・資料費、図書館スペース等の運用コスト削減が狙い										カレントアウェアネスE121

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－

発行日： 平成17年1月28日

発行： 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

連絡先： 株式会社 NTT データ経営研究所

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事務局

郵便番号 150-0011

東京都渋谷区東 1-32-12 渋谷プロパティビル

電話: (03) 5467-6331